Table des matières

Page 3
Mission de la ChAD et membres du conseil d'administration

Page 4
Rapport du président

Page 6
President's report

Page 8
Rapport de la directrice générale

Page 10
Rapport de la directrice des affaires institutionnelles et du développement

Page 12
Rapport du syndic

Page 15
Rapport du président du comité de déontologie

Page 17
Rapport du président du comité de discipline

Page 20
Rapport de la présidente du comité du développement professionnel

Page 24
Rapport du président du comité de l'appréciation professionnelle

Page 26
Rapport d'activités du service des communications

Page 30
Rapport du président du comité de vérification

Page 31
Rapport du comité de l'attribution des ressources du Fonds de réserve des courtiers

Page 33
Rapport des vérificateurs

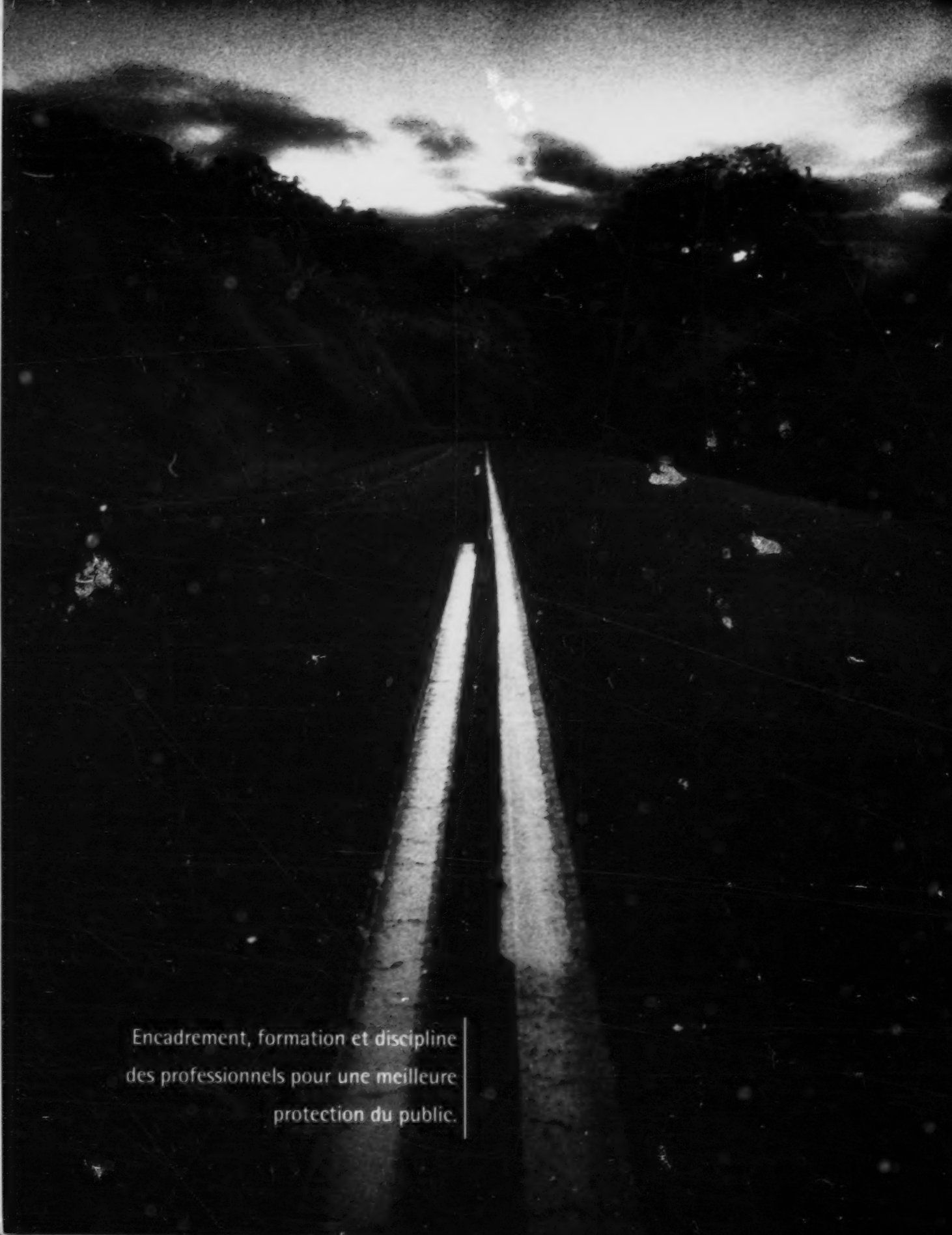
Page 34
États financiers

Page 40
Annexe 1 : Tournée du président

Page 42
Liste des membres bénévoles

Page 43
Membres de la permanence

Page 44
Statistiques


Encadrement, formation et discipline
des professionnels pour une meilleure
protection du public.

105-01585/

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

L'assurance d'un professionnel

La mission de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)

La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.

Elle veille à la formation continue obligatoire de près de 11 000 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en règlement de sinistres. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

Les membres du conseil d'administration :

Président
Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier

Vice-président
François Reneault, F.P.A.A., expert en sinistre

Administrateurs
Joan-Renée Bernard, C.d'A.Ass., courtier
Yvon Bouchard, F.P.A.A., agent
Robert LaGarde, C.d'A.Ass., courtier
Jean Langevin, représentant du public
Marcel LeHouillier, représentant du public*
Serge Lyras, C.d'A.A., F.P.A.A., courtier
Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier
Jean-François Tougas, F.P.A.A., agent
André Yergeau, F.P.A.A., expert en sinistre

* N'apparaît pas sur la photo

Note : la forme masculine utilisée tout au long du rapport annuel ne vise qu'à alléger le texte.

Rapport du président

Engagés et impliqués, les membres du conseil d'administration et moi-même sommes fiers de vous dresser le bilan des activités de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD).[1]

Par Paul-André Simard
C.d'A.Ass.

Forte en activités, l'année 2002 porte le sceau du dynamisme de ses membres, soit près de 11 000 agents, courtiers et experts en sinistre, en vue d'assumer un leadership constant et représentatif du caractère unique de l'industrie de l'assurance de dommages au sein de l'univers des services financiers. Tout au long de ces 12 mois, notre objectif a été de contribuer à assurer le professionnalisme des membres et de remplir d'emblée la mission de la ChAD, soit de protéger le public en maintenant la discipline et en veillant à la formation des professionnels.

Mise sur pied d'un service de vigie

Après avoir éliminé son déficit et forte d'une saine gestion, la ChAD a mis sur pied un service de vigie dont les travaux, concentrés à identifier et à trouver des pistes de solution quant aux enjeux au sein de notre industrie, ont contribué à guider notre action. À seul titre d'exemple, un sondage maison est venu confirmer le besoin d'assurer un leadership visant à encourager les jeunes à faire le saut au sein de notre industrie. En effet, les résultats confirment la tendance dégagée par le sondage Pelletier effectué en 2000, c'est-à-dire que des milliers d'emplois sont disponibles, tant comme agents, courtiers ou encore experts en sinistre.

La relève

Sensible au fait que les consommateurs fassent toujours affaires avec des professionnels certifiés et encadrés, ainsi que sur l'importance d'encourager le recrutement d'une main-d'œuvre de qualité, la ChAD a su mobiliser tous les intervenants de l'industrie. Grâce à l'implication de tout un chacun, la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages a vu le jour et mis en branle l'application d'un plan de communication visant à faire connaître les carrières d'avenir au sein de l'industrie de l'assurance de dommages.

La prévention

L'année 2002 est celle où l'on a vu naître bon nombre d'initiatives, tant sur le plan du développement professionnel qu'en matière de protection des consommateurs. Par exemple, pour la première fois, la ChAD a mis sur pied une campagne de sensibilisation radiophonique visant à informer les consommateurs que les professionnels de l'assurance de dommages sont certifiés et encadrés de manière à répondre à leurs besoins.

La ChAD : un organisme d'encadrement

Ayant présenté ses recommandations devant le comité Martineau, la ChAD a poursuivi ses représentations et a présenté un mémoire, devant les membres de la commission parlementaire, portant sur les modifications à apporter à la Loi sur la distribution de produits et services financiers, le projet de loi 107, Loi créant l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

À cette occasion, les membres du conseil d'administration, le personnel de la ChAD et moi-même[2] avons sensibilisé les décideurs publics à l'importance de tenir compte du caractère unique de l'industrie de l'assurance de dommages au sein de l'univers des services financiers. Leur ouverture et leur capacité d'écoute ont certes été fort appréciées et ont démontré l'engagement de tous à contribuer au meilleur succès possible de la réforme de la structure de l'encadrement des services financiers. Ainsi, la ChAD est reconnue comme organisme d'autoréglementation avec l'adoption de la Loi 107.

L'assurance de dommages : une industrie unique

L'assurance de dommages étant une industrie de plus de quatre milliards de dollars chaque année, il importe que le consommateur fasse affaires avec des professionnels certifiés et encadrés. Il est d'autant essentiel que le consommateur ait accès à un service efficace pour porter plainte et qui tient

[1] Voir annexe I : Résumé de la tournée des membres par le président. Ce tableau fait état des consensus dégagés dans le cadre de cette consultation ainsi que des actions mises de l'avant par la ChAD, afin de répondre aux besoins exprimés par les professionnels en matière de protection du public.

[2] Équipe ayant présentée la position de la ChAD, en commission parlementaire : Me Jean Langevin, représentant du public au sein du conseil d'administration de la ChAD, André Yergeau, expert en sinistre œuvrant au sein du conseil d'administration de la ChAD, Me Marie-Claude Rioux, directrice des affaires institutionnelles et du développement à la ChAD et Paul-André Simard, courtier et président de la ChAD.

compte des particularités de l'assurance de dommages. Afin d'encore mieux connaître les préoccupations des consommateurs et les informer du rôle et de la mission de la ChAD, plusieurs organismes ont d'ailleurs été rencontrés en présence d'un des représentants du public au sein du conseil d'administration. Accompagné du syndic de la Chambre, soit un professionnel issu de l'assurance de dommages, cette démarche a permis de sensibiliser les consommateurs au processus de traitement d'une plainte, en plus de répondre à leurs interrogations.

> Contrairement à un placement où un consommateur prend un risque, l'assurance de dommages est plutôt une protection dont se dote un consommateur en cas de pertes.

Formation continue obligatoire

Dès le début de l'année, la ChAD lançait officiellement la formation continue obligatoire, la FCO. À cette occasion, un colloque de formation rassembla quelque 750 participants venus mettre à jour leurs connaissances. À ce titre, je remercie tout particulièrement la présidente du comité organisateur de l'événement, madame Danielle Thibodeau, ainsi que les nombreux collaborateurs pour leur implication assidue qui aura certes contribué au succès de l'événement.

Au 31 décembre 2002, plus de 1 000 activités de formation sont accréditées. Une très forte majorité d'entre nous avons participé à ces activités et l'industrie s'est mobilisée ; plusieurs organismes offrent désormais, tout au long de l'année, la possibilité aux membres de parfaire leurs connaissances.

Protection du public et professionnalisme

Les membres du conseil d'administration, représentatifs de chacune des professions exercées par les membres – agents, courtiers et experts en sinistre – ainsi que les représentants du public, ont mis sur pied un comité de déontologie, exercé une vérification assidue de l'administration des affaires de la ChAD, en plus de s'impliquer activement pour que la réglementation et les décisions prises correspondent aux spécificités de l'assurance de dommages, et ce, dans une perspective d'assurer une meilleure protection du public.

Mes remerciements sincères

Je remercie tout particulièrement monsieur François Reneault, expert en sinistre et vice-président à la ChAD, mesdames Joan-Renée Bernard, courtier et Danielle Thibodeau, courtier, messieurs Yvon Bouchard, agent, Robert LaGarde, courtier, Serge Lyras, courtier, Jean-François Tougas, agent et André Yergeau, expert en sinistre ainsi que les représentants du public, messieurs Jean Langevin et Marcel LeHouillier. Je ne peux passer sous silence la contribution de madame Manon Murphy, courtier, comme membre du conseil d'administration à la ChAD. Cette dernière ne souhaitant pas renouveler son mandat d'administratrice a été remplacée par madame Bernard, lors des élections au printemps 2002.

Grâce à l'implication d'une centaine de professionnels bénévoles, les membres de la ChAD ont également bénéficié de l'expertise de nombreux collaborateurs. À cet égard, nous les remercions tous chaleureusement.

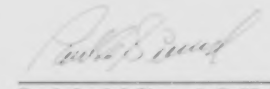
En terminant, je remercie l'ensemble des partenaires qui, par leur ouverture d'esprit et leur disponibilité, reconnaissent le caractère unique de l'assurance de dommages et contribuent ainsi à l'élaboration d'un encadrement mieux adapté en vue de protéger le public, j'ai nommé : l'Association canadienne des directeurs de sinistres d'assurance, l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec, l'Association des formateurs, le Bureau d'assurance du Canada, le Bureau des services financiers, la Chambre de la sécurité financière, la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec, l'Institut d'assurance de dommages du Québec ainsi que le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec.

Considérant d'emblée le constant dévouement du personnel de la ChAD, vous comprendrez que c'est avec grande fierté que j'assume les responsabilités de président : la collaboration, l'esprit d'initiative de tous, l'énergie investie ainsi que le dynamisme font en sorte que les actions mises de l'avant contribuent à assurer le professionnalisme des professionnels qui œuvrent au sein de l'industrie de l'assurance de dommages.

> Le coeur de la mission de la ChAD étant la protection du public, les principes d'autogestion, d'autoréglementation et d'autodiscipline forgent nos actions.

Une année de transition

C'est avec confiance et avec bon nombre de projets que nous amorçons l'année 2003. Cette nouvelle année étant marquée par la période de transition qui mènera à la création de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, nous travaillerons de concert avec tous nos partenaires de manière à ce que la ChAD joue pleinement son rôle d'organisme d'autoréglementation : en terme de protection du public, c'est d'autant l'assurance de faire affaires avec un professionnel.



Paul-André Simard, C.d'A.Ass.

The committed, dedicated members of the Board of Directors and myself are proud to present you with a review of the Chambre de l'assurance de dommages's (ChAD) accomplishments over the past year.

Paul-André Simard
A.I.B.

2002 was a very busy year. The ChAD's dynamic membership of nearly 11,000 brokers, agents and claims adjusters continued to play a leadership role, promoting and defending the uniqueness of the damage insurance industry within the broader financial services sector. Throughout the past twelve months we worked hard to achieve our two main goals: ensuring that the membership acted with professionalism and fulfilling the ChAD's core mission, that of protecting the public through maintaining discipline and overseeing our members' professional development.

Creation of the Industry Watch Department

Now that the deficit is behind us and a sound management system is in place, the ChAD has established an Industry Watch Department. This department helps us to plan our initiatives by focussing on finding solutions to issues facing the industry today. For example, an in-house survey showed that we must take the lead in encouraging young people to enter our industry. The survey's results confirmed the findings of the Pelletier survey in 2000: there are thousands of job openings for agents, brokers and claims adjusters.

Succession Planning

Since it is in the consumer's best interests to always do business with certified, regulated professionals and given the importance of recruiting high-quality staff, the ChAD has reached out to mobilize everyone in our industry. Together, we created the Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages. During 2002, the Coalition launched a communications strategy to make potential candidates aware of the many promising careers that await them in the damage insurance industry.

Prevention

During 2002, we also undertook a number of professional development and consumer protection initiatives. For example, the ChAD launched a radio campaign to make consumers aware of the fact that certification and professional oversight make damage insurance professionals uniquely able to meet the consumer's needs.

The ChAD: A Regulatory Body

After tabling its recommendations with the Martineau Committee, the ChAD continued to make representations, going on to present a brief to the members of the parliamentary commission. This brief suggested changes to both the Act respecting the distribution of financial products and services and Bill 107, the draft legislation creating the Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

This presentation gave the ChAD's board members, staff and myself[1] an opportunity to raise government decision-makers' awareness of the unique nature of the damage insurance industry and the importance of understanding this industry within the broader financial services sector. We greatly appreciated their open-mindedness and willingness to listen and realized that everyone is committed to successfully reforming the regulatory structure of the financial services sector. It should be noted that with the passage of Bill 107, the ChAD has now been recognized as a self-regulatory organization.

Damage Insurance: A Unique Industry

The damage insurance industry brings in over four billion dollars annually. It is therefore essential that consumers be able to deal with certified, regulated professionals. It is equally important for consumers to have access to an efficient complaint mechanism—one that takes into account the particularities of the damage insurance industry. The Chamber's syndic is herself a damage insurance professional. This training allows her to properly conduct investigations and thus meet

[1] The team that presented the ChAD's position before the parliamentary commission: Mr Jean Langevin, representative of the public on the ChAD's board, of directors André Yergeau, claims adjuster and member of the ChAD's board, of directors Mr Marie-Claude Rioux, Director of Institutional Affairs and Development at the ChAD and Paul-André Simard, broker and President of the ChAD.

the public's needs. Furthermore, in an effort to better understand consumers' concerns and ensure that they understand the ChAD's role and mission, the syndic and one of the representative of the public who sits on the ChAD's Board of Directors have also met with a number of consumer groups. Such meetings have given the ChAD an opportunity to both educate consumers about the complaints process and answer their questions.

> When the consumer makes an investment, he is taking a risk whereas when he takes out a damage insurance policy, he is protecting himself from a potential loss.

Compulsory Professional Development

At the beginning of the year, the ChAD officially launched the compulsory professional development (CPD) program. The launch included a symposium on training, attended by 750 participants interested in learning more about professional development. I would like to take this opportunity to thank the chair of the organizing committee, Ms. Danielle Thibodeau, and the many people who worked with her to make this event such a success.

As of December 31, 2002, over 1,000 training activities have been accredited. The vast majority of us have participated in these activities and the industry has responded with a number of organizations now providing our members with the opportunity to upgrade their skills throughout the year.

Protection of the Public and Professionalism

In keeping with its mandate to enhance the protection of the public, the ChAD's board of directors—which includes representatives of the three ChAD-regulated professions (agents, brokers and claims adjusters) as well as representatives of the public—established an ethics committee, carefully oversaw the ChAD's administrative activities and were actively involved in ensuring that new regulations and rulings took into account the particularities of the damage insurance industry.

My Sincerest Thanks

Special thanks to Mr. François Reneault, claims adjuster and vice-president of the ChAD, Ms. Joan-Renée Bernard, broker, Ms. Danielle Thibodeau, broker, Messieurs Yvon Bouchard, agent, Robert LaGarde, broker, Serge Lyras, broker, Jean-François Tougas, agent and André Yergeau, claims adjuster, as well as the representatives of the public, Messieurs Jean Langevin and Marcel LeHouillier. Nor can I forget to mention the contributions of Ms. Manon Murphy, broker, who also sat on the ChAD's board of directors. Ms. Murphy did not wish to stand for re-election and was replaced by Ms. Bernard after the spring 2002 elections.

ChAD members also benefited from the expertise of some one hundred professionals who graciously volunteered their time and energy to our organization. We sincerely thank them all for their contribution.

In conclusion, I would like to thank all our partners who, through their open-mindedness and availability, showed that they understand the unique nature of the damage insurance industry and contributed to developing an optimal regulatory framework that truly promotes the protection of the public. Special thanks to the Canadian Insurance Claims Managers Association, the Association des experts en sinistre indépendants du Québec, the Association des formateurs, the Insurance Bureau of Canada, the Bureau des services financiers, the Chambre de la sécurité financière, the Corporation des assureurs directs de dommages du Québec, the Institut d'assurance de dommages du Québec as well as the Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec.

With such devoted staff, it is easy to understand why I am so proud to carry out my responsibilities as President of the ChAD. Their cooperativeness, spirit of initiative, energy and drive make the ChAD an effective body that ensures that its members in the damage insurance sector act with the upmost professionalism.

> The ChAD's core mission is to protect the public. The principles of self-management, self-regulation and self-discipline guide us in this undertaking.

A Year of Transition

We begin 2003 with a sense of confidence and a busy schedule before us. This new year will be a year of transition, leading up to the creation of the Agence nationale d'encadrement du secteur financier. We have undertaken to work together with all our partners to ensure that the ChAD successfully fulfills its role as a self-regulatory organization, thus proving to the public once again that your best insurance is to do business with an insurance professional.

Paul-André Simard, A.I.B.

Rapport de la directrice générale

Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, le consommateur pourra, dans les années à venir, bénéficier de services d'un professionnel certifié.

Par Maya Raic

L'ANNÉE 2002

Tenir compte des réalités propres à l'assurance de dommages et passer à l'action !

Les orientations du conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) sont claires : il y a des réalités qui sont propres à l'assurance de dommages et il faut en tenir compte lorsqu'on parle d'encadrement professionnel. Les mesures de protection du public mises en place sont donc le reflet de cette préoccupation. Pour ce faire, il faut suivre les tendances pour être proactif et ne pas instituer des mesures désuètes ou documenter des réalités déjà dépassées ! Le service de la vigie a donc vu le jour au début de l'année. Je vous invite à consulter le rapport de la directrice des affaires institutionnelles et du développement à cet égard.

Nous avons aussi noté les besoins des membres en matière d'information pour mieux saisir leurs obligations professionnelles. La ChAD Presse, notre véhicule d'information privilégié, a pris une nouvelle allure en prévoyant des rubriques dédiées aux préoccupations des membres et à ce qu'ils devraient savoir sur le traitement des plaintes, la difficulté de trouver de la relève et les règles d'accès ou encore la Loi 188 ou la nouvelle Loi 107 sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

Certification des « articles 12 »

Lors de la tournée du président, les membres de la ChAD se sont questionnés à savoir pourquoi les quelques 2 200 employés non certifiés, communément appelés les « articles 12 », n'ont pas d'obligation de formation continue. À ce titre, les professionnels certifiés souhaitent que tous soient soumis aux mêmes règles. Dans ce cas, peu de choix s'offrent pour rencontrer cette demande puisque ces employés peuvent exercer la profession sans certificat : la loi actuelle, Loi 188, les protège dans leurs droits acquis (article 12). Puisque ni le Bureau des services financiers (BSF), ni la ChAD ne peuvent obliger ou exiger les « articles 12 » à se certifier, la ChAD a recommandé au BSF d'inviter ces employés à se certifier. Dans une perspective de rétablir l'équité entre ceux qui conseillent les consommateurs, le BSF a adopté un règlement au mois de décembre dernier qui offrira l'opportunité aux employés non certifiés de le devenir. Ainsi, tous les professionnels pourront être soumis aux mêmes obligations et devront rendre compte de leurs actes.

De la « relève » à la « Coalition »

Et oui, nous sommes passés à l'action, et ce, tant auprès des membres en vue de les informer et suivre la tendance en matière de relève ! Le conseil d'administration de la ChAD, à l'occasion de sa planification, a souhaité que la ChAD soutienne officiellement les travaux de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages, dans le but d'assurer le succès des efforts mis de l'avant par le comité de la relève. En effet, à la suite des constats du comité, l'industrie s'est mobilisée, a investi temps et argent, en vue de mieux faire connaître les perspectives d'avenir au sein de l'industrie. Un bilan des réalisations de la Coalition est disponible à la rubrique du service des communications.

Le problème de la relève ayant été pris en main par l'industrie avec le soutien de la ChAD, il fallait toutefois aussi revoir les règles d'accès à la profession, pour faciliter l'entrée à des candidats qui n'ont pas de formation spécialisée en assurance de dommages. Nous avons donc contribué avec le BSF pour qu'il mette sur pied un programme qui permettrait aux candidats de se former, tout en exerçant selon certaines conditions. Ainsi est né le RAMT (Régime d'apprentissage en milieu de travail). Ce nouveau programme prenant son envol, nous souhaitons qu'il réponde aux besoins de l'industrie tout en assurant un personnel qualifié. La conjugaison des efforts de l'industrie et des régulateurs représente un atout majeur. Mais, ce sont certes les efforts continus et le partenariat qui en assureront le succès !

Disposition du Fonds de réserve des courtiers

Avec la disparition de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec (ACAPQ), la ChAD recevait en gestion, le Fonds de réserve des courtiers. À la suite des décisions du comité du Fonds de réserve des courtiers, la ChAD redistribue, en août dernier, les sommes à ceux et celles qui l'ont constitué. Les travaux du comité terminés, force est de constater que la consultation préalable des membres a contribué au succès de l'opération. Pour de plus amples renseignements, consultez le bilan des travaux du comité du Fonds de réserve à la fin du rapport annuel.

La formation continue obligatoire : un an après

L'année 2002 ayant débuté avec le colloque sur la formation en assurance de dommages, l'événement a remporté un vif succès : près de 550 professionnels s'y sont inscrits ! Au total, plus de 750 y ont participé ! La formation continue ayant pris son envol, notre objectif est toujours d'assurer le professionnalisme des agents, courtiers et experts en sinistre. Ainsi, la ChAD vérifiera l'accessibilité et la qualité des formations offertes.

Le bilan au 31 décembre est positif : plus de 92 % des professionnels encadrés par la ChAD ont en moyenne réalisé 25 unités de formation continue obligatoire (UFC), sur les 30 heures exigées d'ici le 31 décembre 2003.

De plus, afin de faciliter l'accès à la formation partout au Québec, la ChAD a créé un partenariat avec EduCollege.com[1] pour que soit disponible de la formation aux agents, courtiers et experts en sinistre via Internet. Accessible en 2003, cette formation asynchrone équivaut à 10 heures de formation accréditées.

Durant la première année réalisée avant la mise en place de l'obligation de la formation continue, la ChAD a invité les professionnels à s'assurer que leur dossier reflète bel et bien les heures de formation réalisées. Après un an, plus de 5 000 membres se sont inscrits sur le site Internet de la ChAD, pour consulter leur dossier. Cette initiative allant bon train, on ne peut qu'encourager les professionnels de l'industrie à continuer en ce sens.

Pour les membres qui exercent en Ontario, comme au Québec, et qui ont des obligations de formation continue à rencontrer, une entente est également intervenue entre RIBO et la ChAD pour que soient reconnues les UFC accordées par l'un ou l'autre des organismes de réglementation. Cette mesure évite le cumul des deux obligations, tout en respectant les obligations de formation demandées.

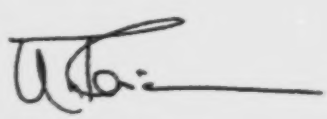
La consultation et le partenariat : une approche gagnante

La prise de décision collégiale a toujours fait partie des valeurs de la ChAD. Cela repose sur les mêmes principes de l'autoréglementation, c'est-à-dire des orientations et des décisions prises par les membres ou leurs représentants. Aussi, la ChAD évolue et se développe avec ses partenaires, que ce soit sur le plan pan canadien, lors de sa participation aux travaux du Canadian Insurance Self Regulatory Organizations (CISRO) ou aux échanges et aux orientations visant l'harmonisation réglementaire et la mobilité des personnes ou, avec des partenaires plus près encore, comme le Bureau des services financiers (BSF) ou la Chambre de la sécurité financière (CSF) avec qui la ChAD travaille étroitement. Les canaux de communication étant francs et ouverts, les discussions sont saines et enrichissantes. À cet égard, j'aimerais remercier mes vis-à-vis à la CSF et au BSF, madame Lucie Granger et monsieur Claude Prévost, dont l'apport est appréciable.

Il y a aussi tous nos partenaires de l'industrie de l'assurance de dommages que nous consultons fréquemment et avec lesquels nous travaillons étroitement, j'ai nommé : le Bureau d'assurance du Canada (BAC), la Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), l'Association canadienne des directeurs de sinistres en assurance (ACDSA), l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ), le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), l'Association des formateurs ou l'Association des directeurs en ressources humaines en assurance. Les échanges fructueux que nous avons eus en cours d'année nous ont notamment permis de mieux faire comprendre les objectifs des règles d'encadrement et leur application.

Il y a aussi tous les membres des comités de la ChAD, tous ceux qui de près ou de loin participent aux activités de celle-ci, ainsi que les membres du conseil d'administration que je remercie tout particulièrement pour leur confiance et leur contribution. Merci à l'équipe de la ChAD, des professionnels dédiés sur qui il est possible de compter.

Enfin, je remercie d'emblée, monsieur Paul-André Simard, président, avec lequel je travaille maintenant depuis sept années. Sa couleur et son leadership maintenant légendaires font en sorte qu'il mènera assurément la barque de la ChAD vers son statut d'OAR. En effet, avec l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*, l'année 2003 sera une année marquée de défis et de changements. C'est donc en partenariat avec le milieu de l'assurance de dommages et des services financiers, ainsi qu'en collaboration avec les autorités gouvernementales, que la ChAD entend aller de l'avant et assumer avec ce nouveau statut qui enracinera, le souhaitons-nous, une fois pour toutes, la distinction entre l'assurance de dommages et les services financiers et qui lui consacrera son rôle de protection du public dans ce domaine.



Maya Raic

[1] EduCollege.com : consortium qui regroupe les cégeps John Abbott, du Vieux-Montréal et de Sainte-Foy.

Rapport de la directrice des affaires institutionnelles et du développement

Soucieuse d'assurer une meilleure protection du consommateur, la ChAD se dote des outils nécessaires pour assumer un leadership en assurance de dommages.

Par Me Marie-Claude Rioux

La vigie en assurance de dommages : un poste clé

À la suite de sa dernière planification stratégique, la ChAD crée le poste de responsable de la recherche et du développement. C'est donc en janvier 2002 qu'entre en fonction Me Jean Roberge. Les fruits de sa vigie et de ses recherches permettent à la ChAD d'être à l'affût des tendances propres au domaine de l'assurance de dommages. Ainsi, elle est en mesure d'encore mieux comprendre les problèmes vécus par les consommateurs et, par conséquent, de s'assurer que les règles d'encadrement imposées aux professionnels de l'assurance sont adéquates.

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Demande d'accès à l'information

La directrice des affaires institutionnelles et du développement étant responsable de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, elle examine chaque demande d'accès et analyse chacun des documents demandés, à la lumière des dispositions de la Loi et de la jurisprudence élaborée par la Commission d'accès à l'information. Responsable de l'application de la Loi, elle doit répondre à la demande d'accès dans les 20 jours qui suivent sa réception. En cas de refus, ce dernier doit être motivé et le requérant a 30 jours pour présenter une demande de révision de cette décision.

En 2002, une demande de révision d'une décision de la responsable, qui refusait la demande d'accès, est déposée auprès de la Commission d'accès à l'information. Résultat : cette demande de révision n'a pas fait l'objet d'une audition, la partie demanderesse s'étant désistée en avril 2002.

De plus, au cours du présent exercice financier, la ChAD a reçu une nouvelle demande formelle d'accès à des documents. La ChAD n'a pas été en mesure de donner suite à cette demande d'accès, car elle ne détenait pas les documents demandés.

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* impose un certain nombre d'obligations aux organismes qui y sont assujettis. La Loi exige notamment qu'un organisme produise une déclaration à l'égard des fichiers de renseignements personnels qu'il détient. La ChAD s'est acquittée de cette obligation en novembre 2002.

Échange d'information

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protections des renseignements personnels*, la Commission d'accès à l'information a approuvé trois ententes d'échanges de renseignements entre le Bureau des services financiers (BSF), la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) et le Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF). Toutes ces ententes visent l'échange de renseignements personnels recueillis et détenus entre ces différents organismes, dans le cadre de leurs mandats respectifs. À ce titre et pour de plus amples renseignements, nous vous invitons à consulter le site Internet de la ChAD au www.chad.qc.ca.

L'entente qui porte sur les renseignements se retrouvant dans les banques de données maintenues sur support informatique par le BSF a également été reconduite. Cette entente permet au BSF et la ChAD d'échanger des renseignements nécessaires pour la réalisation de leur mandat respectif. Elle permet également à la ChAD d'avoir un accès direct aux banques de données informatiques du BSF.

Élections à la Chambre

En vertu du règlement intérieur de la ChAD, le poste de trois administrateurs est mis en élection, à chaque année.

En 2002, les postes suivants étaient en élection : courtier pour la région B (Mauricie, Nord-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Lanaudière et Centre-du-Québec), courtier pour la région C (Estrie et Montérégie) et expert en sinistre pour la région B (Montréal, Laval et Montérégie). Le courtier et l'expert en sinistre qui sollicitaient un nouveau mandat à titre d'administrateur dans les régions B ont été reconduits. Il s'agit de madame Danielle Thibodeau et de monsieur François Reneault, actuel vice-président de la ChAD. Cette année, la ChAD accueille également une nouvelle administratrice courtier pour la région C. Il s'agit de madame Joan-Renée Bernard.

La rotation annuelle des administrateurs permet d'enrichir le conseil d'administration de nouveaux joueurs, tout en maintenant une certaine continuité dans les orientations adoptées. Comme les membres du conseil d'administration de la ChAD peuvent changer chaque année, le Règlement intérieur prévoit que les choix du président et du vice-président font l'objet d'une décision annuelle. En 2002, le président, monsieur Paul-André Simard, voit son mandat reconduit et monsieur François Reneault est à nouveau nommé vice-président.

Mandat des administrateurs prolongé
Comme le permet la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*, et pour favoriser une transition harmonieuse dans le cadre de la restructuration qui affecte les organismes d'encadrement, la ChAD a modifié son règlement intérieur de façon à prolonger d'une durée d'une année le mandat des administrateurs actuels, à l'exception de ceux nommés pour représenter le public. Ainsi, il n'y aura pas d'élections à la ChAD en 2003.

Par ailleurs, la responsabilité des élections pour l'année 2004 sera assumée pleinement par la ChAD. Ici, la ChAD remercie chaleureusement Me Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle au BSF, qui a agi depuis quelques années à titre de présidente de scrutin pour les élections de la Chambre de l'assurance de dommages.

2002 : une année de changements

Le début de l'année est marqué d'effervescence à la suite du dépôt du rapport du Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier, le Rapport Martineau. En effet, le 8 mai 2002, le gouvernement donne vie aux recommandations contenues dans ce rapport et dépose le projet de loi 107, *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*. Ce dernier donne lieu à des consultations en commission parlementaire auxquelles les représentants de la ChAD participent.

Ayant déposé un mémoire à l'attention des parlementaires de la Commission des finances publiques, la ChAD y formule bon nombre de recommandations en vue de bonifier le projet de loi 107. À ce titre, elle est invitée à les présenter le 15 août 2002 devant les membres de la Commission des finances publiques.

La ChAD recommande d'être reconnue comme organisme d'autoréglementation (OAR). Elle est d'avis que cette reconnaissance permet à l'industrie de l'assurance de dommages de bénéficier de règles d'encadrement qui collent à sa réalité. Cette dernière étant fort différente du reste de l'univers des services financiers, la reconnaissance de la ChAD à titre d'organisme d'autoréglementation permet d'assurer du même coup une meilleure protection du public.

Le projet de loi est adopté et sanctionné le 11 décembre 2002. Certaines des recommandations de la Chambre sont d'ailleurs retenues par le législateur.

Lorsque la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier* entrera en vigueur dans son entier, la ChAD assumera son rôle à titre d'OAR.

Pour sa part, l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier est appelée à remplacer et à assumer les fonctions de plusieurs organismes d'encadrement actuels. Nous parlons du Bureau des services financiers (BSF), de la Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ), du Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF), de l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) et de la Régie de l'assurance-dépôts du Québec (RADQ).

Il s'agit là d'un défi intéressant qui, d'ores et déjà, promet une autre année effervescente.

Marie-Claude Rioux

Me Marie-Claude Rioux

La mission du syndic consiste à veiller à la discipline professionnelle de près de 11 000 agents et courtiers en assurance de dommages et experts en sinistre certifiés et encadrés.

Par Carole Chauvin, syndic
C.d'A.Ass., B.Sc., Adm.A.

Le bureau du syndic reçoit les plaintes à l'endroit des professionnels membres de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) et enquête sur les agissements déontologiques et les pratiques professionnellles de ces derniers.

Comment porte-t-on plainte ?

En 2002, le syndic a reçu 172 nouvelles plaintes (voir le **tableau 1**). De ces 172 plaintes, 179 dossiers ont été ouverts. Toutes les plaintes recevables doivent être écrites et le plaignant bien identifié. Elles sont acheminées directement au bureau du syndic de la ChAD ou par le Centre de renseignements et de référence du Bureau des services financiers (BSF). Comme par le passé, les plaintes proviennent en très grande majorité des consommateurs (91 %) (voir le **tableau 2**).

Tableau 1

Répartition des plaintes

Du 1er janvier au 31 décembre 2002

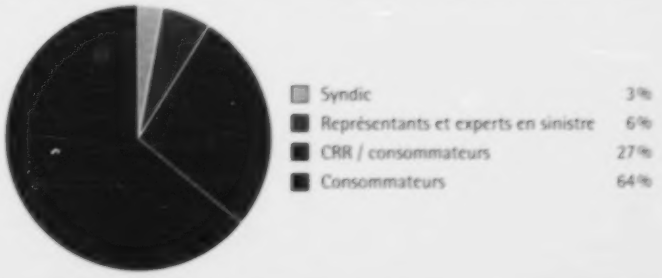
	Agent	Courtier	Expert		Total
			Assureur	Indépendant	
Conciliation	0	6	0	0	6
Vérification	3	52	9	7	71
Enquête	7	49	8	8	72
Plainte non recevable	7	12	3	1	23
Total	**17**	**119**	**20**	**16**	**172**

Note : Des 149 plaintes recevables, 179 dossiers ont été ouverts.

Tableau 2

Provenance des plaintes

Du 1er janvier au 31 décembre 2002



Pourquoi porte-t-on plainte ?

Les consommateurs se plaignent entre autres du non respect des instructions données, d'avoir été mal ou de ne pas avoir été conseillés, de négligence ou de malhonnêteté dans l'exercice des fonctions du professionnel, de manque de transparence, de manque de professionnalisme et d'appropriation de sommes d'argent confiées.

Le processus de traitement des plaintes

Le processus de traitement d'une plainte est un processus extrêmement rigoureux. Une plainte doit permettre au bureau du syndic de reconstituer les faits. Pour ce faire, le syndic entre en relations avec tous les intervenants concernés : le consommateur, le professionnel, l'assureur ou toute autre personne impliquée.

Ces étapes sont confidentielles, puisqu'à ce moment, le syndic reconstitue les faits. C'est la pierre angulaire pour décider si une plainte formelle sera déposée devant le comité de discipline. Dans ce cas, la plainte sera traitée via l'approche coercitive (voir le **tableau 3**).

Approche à l'amiable

Par l'approche à l'amiable, le syndic aide le consommateur dans une recherche de solution, lorsque la plainte ne semble pas avoir d'assise déontologique.

Ainsi, cette année, 6 plaintes ont été traitées en conciliation. Toutefois, quelque 15 plaintes ont été réglées par le syndic en accompagnement, c'est-à-dire que le professionnel dénoncé refusant la conciliation, préfère trouver un terrain d'entente avec son client sans l'intervention d'un conciliateur.

Une approche préventive est aussi privilégiée dans le règlement de certains dossiers de vérification et d'enquête afin de traiter des lacunes constatées quant aux pratiques professionnelles. De sérieux outils de responsabilisation des professionnels ont été développés au cours des années ce qui a permis au bureau du syndic, en 2002, de clore **44** dossiers en mesures alternatives au comité de discipline, veillant ainsi à la protection des consommateurs sans user de coercition (voir le **tableau 4**).

Bilan 2002

Tenant compte des dossiers en cours dès le début de l'année 2002, le bureau du syndic a fermé 193 dossiers (voir le **tableau 5** page suivante). De ce nombre, **84** ont fait l'objet d'une enquête.

Les motifs qui ont mené à la fermeture des dossiers sont divers. Plus précisément, 25 avis formels ont été acheminés à des professionnels et 19 engagements formels d'amélioration de la pratique ont été signés par des professionnels et remis au syndic.

De plus, il est à noter que 20 dossiers ont été fermés en raison du retrait de la plainte ou du refus de collaborer du plaignant.

Toutefois, après enquête et en vertu des pouvoirs dévolus au syndic par l'article **344** de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, **26** plaintes formelles ont été déposées au comité de discipline. Celles-ci s'ajoutant aux dossiers déjà en traitement disciplinaire, il y avait donc,

Tableau 3

Shéma du cheminement d'une plainte (processus confidentiel)

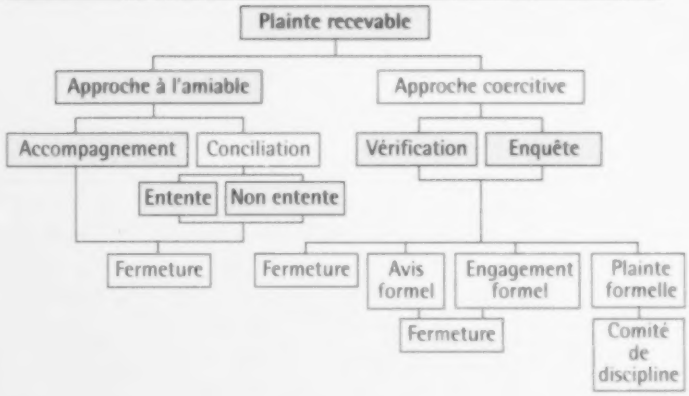


Tableau 4

Raisons de fermeture des 193 dossiers

	Agent	Courtier	Expert		Total
			Assureur	Indépendant	
Avis formel	1	18	3	3	25
Engagement formel	2	14	2	1	19
Dossier disciplinaire terminé	0	22	0	2	24
Fermé par le syndic	11	40	5	5	61
Fermé par le syndic en accompagnement	1	12	1	1	15
Fermé par le syndic en correctif	0	1	0	0	1
Non collaboration du plaignant	1	14	0	0	15
Non recevable	3	10	2	1	16
Non recevable/ transféré CSF	1	0	0	0	1
Non recevable/ transféré BSF	3	2	1	0	6
Retrait de plainte du plaignant	0	2	3	0	5
Réussite en conciliation	0	2	0	0	2
Échec en conciliation	0	3	0	0	3
Total	23	140	17	13	193

Tableau 5

Dossiers fermés

Du 1er janvier au 31 décembre 2002

	Agent	Courtier	Expert		Total
			Assureur	Indépendant	
Ancien dossier	0	13	0	0	13
Conciliation	0	5	0	0	5
Non recevable	7	13	3	1	24
Vérification	8	45	8	6	67
Enquête	8	64	6	6	84
Total	**23**	**140**	**17**	**13**	**193**

Tableau 6

Dossiers en traitement disciplinaire au 31 décembre 2002

	Agent	Courtier	Expert		Total
			Assureur	Indépendant	
En attente/audition	1	10	0	0	11
En attente/décision	1	9	1	7	18
En attente/ représentation sanction	1	4	0	0	5
En attente/sanction	0	6	0	0	6
Expiration/ délai d'appel sanction	0	2	0	0	2
En appel	0	3	0	0	3
Total	**3**	**34**	**1**	**7**	**45**

au 31 décembre 2002, 45 plaintes formelles en cours de traitement disciplinaire (voir le **tableau 6**).

Autres activités

Outre les opérations régulières ci-haut décrites, l'agenda de l'année 2002 fut très chargé.

L'année a débuté avec l'ajout d'articles aux deux codes de déontologie (voir les articles 26.1 et 34.1 au code de déontologie des représentants en assurance de dommages et l'article 56.1 au code de déontologie des experts en sinistre). Aussi, le groupe de syndics[1] mis sur pied en 2001, s'est réuni à six reprises et des thèmes très constructifs et aussi variés que l'aide aux consommateurs quant aux procédures comparées d'enquêtes ont été abordés.

[1] Groupe de syndics composé de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, de l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec, de la Chambre de la sécurité financière, de la Chambre de l'assurance de dommages, de la Chambre des notaires du Québec, de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec et de l'Ordre des comptables agréés du Québec.

De plus, les activités du comité de déontologie ont débuté dès janvier et ont déjà donné des retombées appréciables. À cet égard, je vous invite à lire le rapport du président du comité de déontologie de la ChAD, monsieur John Strome.

Sans compter de nombreuses entrevues médiatiques accordées, une tournée auprès de regroupements de consommateurs au printemps avec Me Jean Langevin, administrateur à la ChAD et Me Jean Roberge, responsable de la recherche et du développement à la ChAD, l'automne fut marqué à la fois par l'amorce d'une tournée de l'industrie en vue de démystifier la ChAD et le rôle du syndic et par l'embauche d'un enquêteur adjoint ce qui nous permettra, espérons-nous, de maintenir, voire améliorer, les délais d'enquête. Ces derniers étaient en moyenne de 6 mois au 31 décembre 2002.

L'année ayant été fort remplie pour le bureau du syndic, je remercie toute l'équipe qui a été en mesure de maintenir le rythme imposé et l'excellence de son travail. Il s'agit de mesdames Marie Buchanan, Francine Chapleau, Me Nadine Martin et Luce Raymond.

Carole Chauvin

LISTE DES CONCILIATEURS

Giovanna Alvaro, agent
Viviane Brousseau, agent
Maurice Choquette, C.d'A.A., courtier
Andrée De L'Isle, C.d'A.A., courtier
Christian N. Dumais, C.d'A.Ass., courtier
Gaétan DuRocher, agent
Julie Gagnier, C.d'A.Ass., courtier
Pierre Godin, B.A., LPs., F.I.A.C., expert en sinistre
Alain Labrecque, F.P.A.A., expert en sinistre
Lynda Lalande, expert en sinistre
Raynald Langelier, C.d'A.A., courtier
Guy Lapointe, C.d'A.Ass., courtier
Jean-Claude Levesque, C.d'A.A., courtier
Josée Paillé, agent
Bernard Pichette, courtier
Jean-Côme Tourigny, C.d'A.Ass., courtier
Clément Tremblay, C.d'A.A., courtier
André Vaillancourt, C.d'A.Ass., courtier

Rapport du président du comité de déontologie

Par John Strome
F.P.A.A.

Créé en février 2002, par les membres du conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages, le comité de déontologie est un comité permanent dont la principale mission est de maintenir constamment, à un haut niveau, l'éthique professionnelle des membres de la ChAD. À titre de président, je suis heureux de vous dresser le bilan de nos activités et des opinions émises par les membres du comité de déontologie.

Le comité de déontologie de la ChAD

Composé du syndic de la ChAD et de six membres, soit un président, deux agents, deux courtiers et deux experts en sinistre, le comité de déontologie s'est réuni à cinq reprises.

À ces occasions, notre objectif était d'analyser diverses situations et d'émettre des opinions visant à baliser des situations problématiques. Ses opinions pouvant être sollicitées par les membres du conseil d'administration, les différents comités de la ChAD et le bureau du syndic. Le rôle du comité est d'émettre des opinions quant aux situations problématiques identifiées, et ce, tout en laissant le libre arbitre aux membres du comité de discipline.

Les travaux du comité de déontologie

Durant les derniers mois, les membres du comité de déontologie ont étudié et analysé plusieurs dossiers soit : les honoraires professionnels, le secret professionnel et l'aggravation de risque, le commerce électronique, l'ancien article 41 du règlement du Conseil des assurances de dommages, le contrat entre le courtier et le client, le représentant / régleur ainsi que la situation des employés visés par l'article 547 de Loi sur la distribution de produits et services financiers, c'est-à-dire les employés ayant des droits acquis quant à l'exercice de leurs activités.

Par souci de transparence, le comité de déontologie peut rendre ses opinions publiques, notamment via le site Internet de la Chambre ainsi que dans la ChAD Presse, journal distribué à près de 12 000 exemplaires.

Besoin de dévoiler les frais non inclus dans la prime

À l'intérieur de la ChAD Presse, édition août / septembre 2002, les membres du comité de discipline informaient les agents et courtiers en assurance de dommages et les experts en sinistre qu'ils devraient dévoiler aux consommateurs, au plus tard au moment de la transaction, les frais qui ne sont pas inclus dans la prime. Les membres du comité de déontologie se basaient ainsi sur l'étude de l'article 22 du Code de déontologie qui stipule que « tout représentant en assurance de dommages doit aviser son client de tous frais qui ne sont pas inclus dans le montant de la prime d'assurance. »

Qu'est-ce qu'un comité de déontologie?

La fonction disciplinaire étant assumée par le syndic et le comité de discipline, le comité de déontologie est un forum de délibération sur l'éthique professionnelle et la déontologie. La déontologie a bien sûr une fonction d'encadrement qui veille à contrôler les comportements professionnels et à réprimander les plus répréhensibles. La déontologie a aussi une fonction d'incitation, c'est-à-dire qu'elle est une invitation à bien se comporter. Mais elle a aussi une fonction d'explication et de délibération très importante qui doit exister en dehors des textes réglementaires et des décisions disciplinaires. Elle doit faire l'objet d'une réflexion permanente et ouverte au sein d'un organisme d'autoréglementation.[1]

[1] Extrait de la conférence de Me Yves-Marie Morissette, « La place de la déontologie au sein d'un ordre professionnel », le 20 mars 1998.

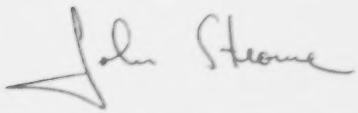
Un comité de déontologie permet d'obtenir l'opinion de professionnels d'expérience qui s'efforcent de veiller à la protection du public en explicitant, cas par cas, les exigences prioritaires de la déontologie.[1]

Agents et courtiers avec la mention E

Les agents et les courtiers, dont le certificat porte la mention E[2], ainsi que leur employeur, ont reçu un rappel préventif portant sur la possibilité de conflit d'intérêts et sur l'application de l'article 28 du Règlement no 2 du Bureau des services financiers. Ce dernier prévoit que le courtier ou l'agent est autorisé à agir à titre d'expert en sinistre, mais :

- qu'il doit respecter le code de déontologie applicable et ;
- qu'il doit divulguer, par écrit au client, la rémunération qu'il perçoit pour les services qu'il rend à titre d'expert en sinistre.

En terminant, je remercie les membres du comité de déontologie pour l'intérêt manifesté ainsi que leurs judicieux conseils. Tout au long de notre démarche, il était clair que l'éthique et la déontologie guidaient notre action et nos opinions.



John Strome, F.P.A.A.

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE

Président
John Strome, F.P.A.A., expert en sinistre

Membres du comité
David Aird, agent
Lyne Bolduc, agent
Robert LaGarde, C.d'A.A., courtier
René Matteau, C.d'A.A., courtier
André Pageau, expert en sinistre

[1] Extrait de la conférence de Me Yves-Marie Morissette, « La place de la déontologie au sein d'un ordre professionnel », le 20 mars 1998.

[2] Mention E : « expertise en règlement de sinistres à l'égard des polices souscrites par l'entremise du cabinet auquel il est rattaché ».

Rapport du président du comité de discipline

Le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) entend les causes qui lui sont déposées en vertu de la Loi sur les intermédiaires de marché ainsi que celles présentées depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et qui concernent les courtiers et agents en assurance de dommages et les experts en sinistre.

Par Me Guy Marcotte

En ma qualité de président du comité de discipline de la ChAD, il m'est agréable de vous faire rapport des activités de notre comité pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2002. Ce dernier est composé du président, du vice-président ou le cas échéant du président suppléant et de deux membres de la même profession que l'intimé(e).

Un nouveau vice-président du comité de discipline, Me Daniel Gagnon, fut nommé le 4 novembre 2002 par la ministre des Finances, de l'Économie et de la Recherche pour un mandat de trois ans. De plus, suivant les pouvoirs que me confèrent la Loi, j'ai nommé deux présidents suppléants, soit Me Galal Doss et Me François Folot. Je leur souhaite donc à tous les trois la bienvenue au sein du comité de discipline.

Je désire également souhaiter la bienvenue aux trois nouveaux membres du comité de discipline, soit monsieur Denis Drouin et madame Francine Tousignant qui sont courtiers ainsi que madame Céline Primeau qui est agent.

Au cours du présent exercice, 26 nouvelles plaintes furent déposées par le syndic au secrétariat du comité. Les chefs contenus dans ces plaintes allèguent les manquements disciplinaires suivants :

Tableau 1

Manquements disciplinaires	Nombre	%
Appropriation d'argent	43	16,6 %
Avoir une conduite négligente et/ou malhonnête	43	16,6 %
Fabriquer un document faux	40	15,5 %
Défaut de rendre compte de l'exécution du mandat	30	11,6 %
Défaut d'agir avec probité et en conseiller consciencieux	25	9,7 %
Défaut de se soumettre à la Loi et aux règlements	13	5 %
Faire de fausses déclarations	11	4,3 %
Défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un client ou de le prévenir qu'il en est incapable	9	3,5 %
Défaut de placer les intérêts des assurés ou futurs clients avant les siens	7	2,7 %
Conflit d'intérêts	6	2,3 %
Défaut de renseigner l'assureur	6	2,3 %
Agir d'une façon dérogatoire à l'honneur et à la dignité de la profession de courtier en assurance	5	1,9 %
Défaut d'exécuter le mandat (avec transparence)	4	1,6 %
Négligence de ses devoirs professionnels	3	1,2 %
Après avoir été informé d'une enquête à son sujet, être intervenu auprès du plaignant pour qu'il retire la plainte portée auprès de la ChAD	2	0,8 %
Défaut d'agir avec compétence et/ou professionnalisme	2	0,8 %
Défaut d'agir avec objectivité et/ou modération	2	0,8 %
Défaut de payer l'assureur	2	0,8 %
Tenter d'éluder sa responsabilité civile professionnelle ou celle du cabinet	2	0,8 %
Entrave au travail et/ou défaut de répondre aux demandes du syndic	1	0,4 %
Exercer ses activités avec des personnes non certifiées ou utiliser leurs services	1	0,4 %
Réclamer une rémunération ou des émoluments pour des services professionnels non rendus ou faussement décrits	1	0,4 %
Total	**258**	**100 %**

Nombre d'auditions effectuées

Le comité a siégé **41** journées complètes ou partielles durant le présent exercice. Ces journées se divisent comme suit :

Types d'audition	Nombre
Audition de plaintes	28
Audition de représentations sur sanction	10
Audition de requêtes en radiation provisoire de l'intimé(e)	3
Audition de requêtes préliminaires	2
Audition pour entendre une demande de remise	2
Audition pour entendre une requête en arrêt des procédures	1

Note : *le comité peut tenir plus d'une audition dans la même journée et entendre plus d'une plainte à la fois (plaintes conjointes).*

Décisions

Le comité a rendu **39** décisions au cours du présent exercice. Ces décisions se répartissent comme suit :

Types de décision	Nombre
Décision déclarant l'intimé(e) coupable d'une ou de plusieurs infractions (ces décisions incluent 11 décisions imposant également une ou plusieurs sanctions, suite au plaidoyer de culpabilité déposé par l'intimé(e))	25
Décision imposant une ou plusieurs sanctions	10
Décision ordonnant la radiation provisoire d'un(e) intimé(e)	2
Décision rejetant une requête en arrêt des procédures	1
Décision acquittant l'intimé(e)	1

Note : *dans les 25 décisions déclarant l'intimé(e) coupable d'une ou de plusieurs infractions, le comité a maintenu 151 des 173 infractions reprochées, soit 87,3%.*

Retraits

Le comité a consenti, à la demande du syndic, au retrait de **16** chefs d'infractions.

Appels

Durant cette période, une intimée a interjeté un appel à la Cour du Québec d'une décision rendue par le comité.

Dossiers en cours

Au 31 décembre 2002, **40** plaintes sont en cours de traitement. Voici à quelle étape elles sont rendues.

Étape des dossiers	Nombre
Inscrite au rôle	14
En attente d'être fixée	3
En attente de la fin du délai d'appel	2
En délibéré	19
En appel devant la Cour du Québec	2

Sanctions

Sur les **21** décisions imposant une ou des sanctions à l'intimé(e), le comité a prononcé les sanctions suivantes :

Types de sanction	Nombre
Réprimande	27
Amende de 600 $	15
Amende de 1 000 $	22
Amende de 1 500 $	2
Amende de 2 000 $	8
Amende de 2 500 $	1
Amende de 4 000 $	4
Amende de 5 000 $	1
Radiation temporaire de 6 mois	1
Radiation temporaire de 2 ans	1
Radiation temporaire de 3 ans	2
Radiation permanente	1
Recommandation au Bureau des services financiers de ne pas renouveler le certificat d'un(e) intimé(e)	2
Ordonnance de rembourser une somme d'argent	5

Note : *les amendes imposées par le comité de discipline totalisent* **65 500 $**.

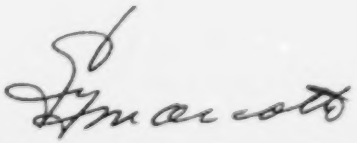
Autres réalisations

Les rôles du comité et le résumé des décisions disciplinaires sont disponibles sur le site Internet de la ChAD. Par ailleurs, le secrétariat du comité de discipline a reçu **13** demandes de renseignements sur les plaintes disciplinaires via le site Internet.

De plus, les décisions du comité sont accessibles, sous forme de résumé, dans chaque numéro de la ChAD Presse. Cette année, une chronique intitulée « *Mieux comprendre les décisions disciplinaires...* » voit le jour.

Remerciements

Je remercie tous les membres du comité de discipline pour leur précieuse collaboration ainsi que madame Erika Doil, secrétaire du comité de discipline, pour la contribution remarquable qu'elle apporte au comité de discipline.



M^e^ Guy Marcotte

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Michel Barcelo, expert en sinistre (indépendant)
Jean-W. Barry, C.d'A.A., courtier
Gilles Beaulieu, expert en sinistre (assureur)
Gilles Beauseigle, C.d'A.Ass., courtier
Louise Beauregard, expert en sinistre (indépendant)
Mario Bégin, C.d'A.A., courtier
Luc Bellefeuille, C.d'A.A., A.V.C., courtier
Germain Belley, expert en sinistre (assureur)
Gilles Bergeron, C.d'A.A., courtier
Jocelyne Bergeron, F.P.A.A., agent
Jean Bernatchez, expert en sinistre (indépendant)
Ronald Bond, expert en sinistre (assureur)
Yvon Boudreault, expert en sinistre (indépendant)
Karine Correia, expert en sinistre (assureur)
Danielle Charbonneau, agent
Yvon Clément, A.I.A.C., expert en sinistre (indépendant)
Claire Côté, agent
Ian Cytrynbaum, C.d'A.Ass., courtier
Pierre David, expert en sinistre (indépendant)
Denis Drouin, C.d'A.Ass., courtier (depuis juin 2002)
Bernard Drouin, agent
Jocelyne Dubois-Paiement, agent
Michel Émard, expert en sinistre (assureur)
Claude Forest, agent (jusqu'en juin 2002)
Jacques Fortier, expert en sinistre (indépendant)
Christiane D. Gauthier, C.d'A.Ass., courtier (jusqu'en juin 2002)
Claude Gingras, expert en sinistre (indépendant)
Gracia Hamel, agent
Luc Labelle, C.d'A.Ass., courtier
France Laflèche, C.d'A.A., courtier
Luc Lamontagne, agent
Richard Lahaie, C.d'A.A., courtier
Jules Lapierre, expert en sinistre (indépendant)
Serge Lefebvre, expert en sinistre (assureur)
Richard Legault, expert en sinistre (assureur)
Richard Lemay, expert en sinistre (indépendant)
Diane D. Martz, agent
Michel Mathieu, expert en sinistre (assureur)
Benoit Ménard, C.d'A.Ass., courtier
Yolande Nicolas-Palmieri, C.d'A.A., courtier
Gilles Paquette, C.d'A.A., courtier
Colette Parent, expert en sinistre (assureur)
André Payant, P.A.A., expert en sinistre (assureur) (jusqu'en juin 2002)
Roger Plamondon, C.d'A.A., courtier
Céline Primeau, P.A.A., agent (depuis juin 2002)
Yvon Ravenelle, expert en sinistre (assureur)
Christine Roy, agent
Élaine Savard, F.I.A.C., expert en sinistre (indépendant)
Réal Savard, C.d'A.Ass., courtier (jusqu'en juin 2002)
Raymond Savoie, agent
Paola Sinigagliese, C.d'A.Ass., courtier
Murray Sklar, A.I.I.C., expert en sinistre (indépendant) (jusqu'en juin 2002)
Maurice Soulard, C.d'A.A., courtier
Nicole Tardif, C.d'A.Ass., courtier
Francine Tousignant, C.d'A.Ass., courtier (depuis juin 2002)
Hélène Tremblay, agent
Nicole Veilleux, C.d'A.A., courtier
Angelo Zappitelli, C.d'A.A., courtier

Rapport de la présidente du comité du développement professionnel

Le service du développement professionnel (SDP) de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) contribue à la reconnaissance et à l'amélioration du professionnalisme des membres de la ChAD.

Manon Murphy
C.d.A.A.

La mission du SDP est d'assurer, de façon préventive, la protection du public en veillant à la formation des professionnels. Il offre également des services de soutien, afin d'améliorer la qualité de la pratique de près de 11 000 agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre.

Comité du développement professionnel

Le rôle et les responsabilités du comité du développement professionnel (CDP) consistent à proposer aux membres du conseil d'administration de la ChAD, les orientations en matière de formation continue, de formation professionnelle et de services de soutien tarifés et non tarifés.

Durant l'année 2002, le service du développement professionnel a :

- accrédité 593 activités de formation continue (AFC) ;
- reconnu 185 cours faisant partie de programmes du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) ;
- enregistré 161 nouveaux fournisseurs (entreprises en assurance de dommages, organismes de formation, formateurs autonomes, services de formation sur mesure d'un établissement reconnu par le MEQ) ;
- reconnu 420 nouveaux formateurs et ;
- procédé à la comptabilisation de 3 898 listes de présences (voir le **tableau 1**).

Tout au long de l'année 2002, le service du développement professionnel a répondu à plus de 2 344 demandes d'information (1 802 demandes téléphoniques, 408 demandes par courrier électronique, 111 demandes par télécopieur et 23 demandes par courrier), analysé et répondu à 377 demandes de cas de force majeure.

Le processus d'accréditation et l'attribution d'UFC

Afin de faciliter le processus d'accréditation et l'attribution des unités de formation continue obligatoire (UFC), plusieurs documents sont mis sur pied, dont la « *Politique interne de la FCO* » et le « *Guide pour la reconnaissance d'une activité d'encadrement* ». Ce dernier est conçu afin de permettre l'attribution d'UFC au moniteur d'une activité d'encadrement, alors que le « *Guide pour l'attribution d'UFC pour un membre de la ChAD* » permet l'attribution d'UFC aux membres de la ChAD qui assistent à des activités de formation non accréditées.

De plus, toujours afin de faciliter l'accès au processus, le site Extranet est développé et mis en ligne. Il permet aux membres d'accéder à leur dossier UFC, de consulter la liste des activités accréditées et de trouver les coordonnées des fournisseurs de formation. De plus, divers guides et formulaires relatifs à la formation continue obligatoire (demandes d'accréditation, attribution d'UFC, etc.) y sont rendus disponibles.

Pour que les membres aient continuellement accès à une information de pointe, le service du développement professionnel multiplie les sources d'information et met à jour, sur une base régulière, l'ensemble de l'information (site Internet, etc.) et des documents (Profil des compétences, guides, etc.) mis à la disposition des membres, consommateurs, gestionnaires, etc.

Formation des formateurs

C'est pour répondre davantage aux besoins des futurs formateurs et pour favoriser une qualité supérieure de la formation que le service du développement professionnel bonifie les manuels et la formule pédagogique des cours de *formation des formateurs*.

À titre d'exemple, un cours de deux jours, « Coaching des compétences », permet dorénavant de développer davantage ses habiletés de gestionnaire et de superviseur d'équipe et de

rencontrer ses obligations en matière de formation continue obligatoire. En effet, reconnue comme une activité accréditée, cette formation permet aux professionnels de développer leurs compétences, tout en leur permettant de recevoir des UFC dans la catégorie *Administration*.

Par ailleurs, en 2002, le « télécoaching » voit le jour. Cette nouvelle formule procure l'opportunité d'apprendre les rouages de la formation des formateurs tout en permettant de développer et faire valider le matériel de cours par un tuteur personnel du SDP.

Services de soutien à la formation

Au cours de l'année, le service du développement professionnel a reçu 14 nouveaux mandats de soutien à la formation, par des entreprises situées surtout en périphérie de Montréal, de Québec et de Sherbrooke. Les services les plus utilisés sont : l'assistance à la conception du matériel de formation et la planification annuelle de la formation.

Les services de soutien gagnent en popularité, grâce à la ChAD Presse ainsi qu'au réseau électronique intitulé : « Réso-formateur ». Ce service gratuit offre mensuellement à tous ceux et toutes celles qui le désirent des trucs et des conseils pertinents dans le domaine de l'animation et de la gestion de leur formation.

Afin de mieux servir les besoins des membres, un système de gestion informatisé a d'ailleurs été créé par le service.

Titres professionnels

Durant l'année 2002, le service du développement professionnel a administré plus de 20 demandes de reconnaissance de cours pour l'obtention des titres professionnels de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.)[1] et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.)[2].

La conception du cours « Analyse du portefeuille », issu du programme de titre professionnel de C.d'A.Ass., a été entreprise par le Cegep@distance cet été. Un concepteur de cours, courtier d'assurance, ainsi qu'un réviseur, ont été engagés à cet effet. Le cours devrait être disponible pour le printemps 2003. Il sera offert exclusivement à distance.

Dans le cadre du programme de titre professionnel de C.d'A.A., un protocole d'entente de partenariat, pour le développement de cinq cours à distance, a été signé avec la Télé-Université. Cette entente répondra au besoin des membres en région de pouvoir compléter leur programme de titre professionnel, obtenant par

[1] Courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) : courtier ayant au moins 12 mois consécutifs d'expérience et une formation minimale de 14 cours de niveau collégial en assurance de dommages.

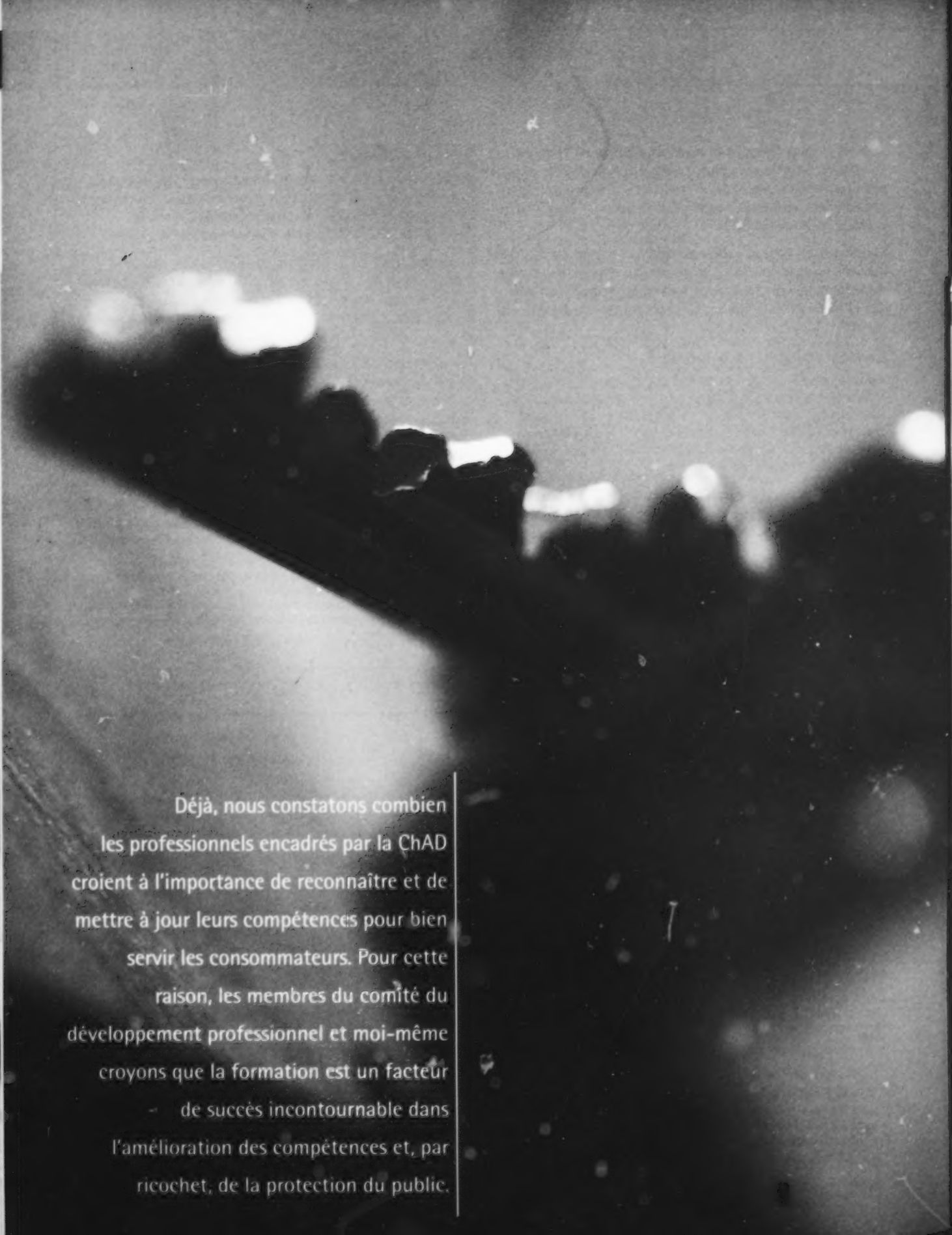
[2] Courtier d'assurance agréé (C.d.A.A.) : courtier ayant au moins 24 mois consécutifs d'expérience et une formation universitaire de 15 cours minimum dans des matières reconnues par la ChAD. Sur 15 cours de niveau universitaire, 13 doivent obligatoirement porter sur des matières comme les lois et règlements relatifs à l'assurance de dommages, l'assurance automobile, habitation, etc.

Tableau 1

Statistiques sur les activités de formation, les fournisseurs, les UFC et les membres, selon les catégories de formation, au 31 décembre 2002

Catégories	Nombre d'AFC et d'UFC : Activité de formation continue (AFC)	Nombre d'AFC et d'UFC : Unité de formation continue (UFC)	UFC moyenne par activité	AFC affichées sur Internet	Séances de formation prévues	Séances de formation dispensées	Fournisseurs	Formateurs	Membres ayant cumulé des UFC	Moyenne d'UFC par membre	Membres ayant complété leur obligation de formation continue
Administration	323	7 113	22	97	809	643	-	158	3 966	7,9	-
Technique d'assurance	427	4 164	9,8	208	2 802	2 446	-	360	9 077	14,4	-
Droit et lois	178	1 335	7,5	97	720	644	-	173	6 342	4,7	-
Développement Professionnel	275	2 830	10,3	156	1 692	1 426	-	273	6 569	8,5	-
Total	**1 045**[3]	**15 442**	**14,8**	**474**	**4 807**[4]	**4 114**[5]	**234**	**647**	**9 975**[6]	**24,8**	**1 389**[7]

[3] Sur 1 045 activités de formation accréditées, 158 sont réparties dans plus d'une catégorie.
[4] Sur 4 807 séances de formation prévues, 1 216 sont réparties dans plus d'une catégorie.
[5] Sur 4 114 séances de formation dispensées, 1 045 sont réparties dans plus d'une catégorie.
[6] Sur 9 975 membres ayant participé à des activités de formation continue, 8 312 l'ont fait dans plus d'une catégorie
[7] Sur 10 771 membres, 1 389, soit 12,8%, ont complété leur obligation de formation continue.



Déjà, nous constatons combien les professionnels encadrés par la ChAD croient à l'importance de reconnaître et de mettre à jour leurs compétences pour bien servir les consommateurs. Pour cette raison, les membres du comité du développement professionnel et moi-même croyons que la formation est un facteur de succès incontournable dans l'amélioration des compétences et, par ricochet, de la protection du public.

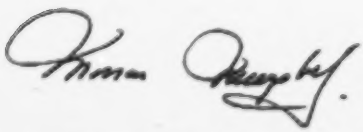
la même occasion un certificat en services financiers et assurance. Un premier cours à distance, «Structure en gestion des risques», est en voie de développement.

Conclusion

Après avoir implanté la formation continue obligatoire, le comité du développement professionnel s'est donné comme mandat de soutenir les membres de la ChAD, en offrant différents services de soutien et en organisant une rencontre planifiée des professionnels en vue de recueillir leurs commentaires sur le fonctionnement de la FCO et, surtout, répondre à leurs interrogations. Cette démarche, organisée sous la forme d'une tournée provinciale qui eut lieu en 2001, fut des plus enrichissantes. La qualité des recommandations et des commentaires recueillis fait en sorte que nous espérons éventuellement répéter l'expérience, et ce, afin de demeurer près des réalités et des défis rencontrés par les membres.

Déjà, nous constatons combien les professionnels encadrés par la ChAD croient à l'importance de reconnaître et de mettre à jour leurs compétences pour bien servir les consommateurs. Pour cette raison, les membres du comité du développement professionnel et moi-même croyons que la formation est un facteur de succès incontournable dans l'amélioration des compétences et, par ricochet, de la protection du public.

Force est de constater que le comité du développement professionnel a réalisé un travail colossal. En ce sens, je remercie de leur dévouement toutes celles et tous ceux qui contribuent, de près ou de loin, à la réalisation des divers objectifs que l'on s'est donné en début d'année. Je remercie chaleureusement tout particulièrement les membres du conseil d'administration de la ChAD, le personnel de la permanence, de même que les membres du comité du développement professionnel.



Manon Murphy, C.d'A.A.

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Présidente
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier

Membres du comité
Dominique Béland, F.I.A.C., C.R.M., agent
Michèle Bergeron, C.d'A.A., courtier (jusqu'en avril 2002)
Pierre Daemen, P.A.A., expert en sinistre (depuis mai 2002)
Georges Danis (jusqu'en avril 2002)
Michel F. Giroux, A.I.A.C., P.A.A., expert en sinistre (depuis mai 2002)
François Lachapelle, C.d'A.Ass., courtier
Martin Michaud, agent
Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier (depuis mai 2002)

Rapport du président du comité de l'appréciation professionnelle

Le comité de l'appréciation professionnelle (CAP), partie intégrante du service du développement professionnel, a pour mandat de proposer les lignes directrices et les orientations du secteur de la qualité de la pratique.

Par Marc Nadeau
F.P.A.A., MBA

L'année 2002 fut particulièrement déterminante pour le secteur de l'appréciation professionnelle, puisqu'il s'agissait de la première année de diffusion du service de soutien appelé « évaluation préventive ».

Le service d'évaluation préventive

Le service d'évaluation préventive est offert aux membres de la ChAD sous deux formes : en session régulière (dans une seule entreprise à la fois) ou en séance régionale (dans une salle avec des participants d'entreprises différentes).

Cette année, 61 cabinets de courtage, 11 cabinets d'expertise en règlement de sinistres et 2 assureurs directs se sont prévalus d'une évaluation préventive en entreprise, ou lors de l'une des 11 séances régionales qui furent offertes dans 10 des 17 régions du Québec.

Au total, 664 professionnels[1] ont été évalués et ont bénéficié de la formation offerte par le service de soutien. Notons que l'évaluation préventive procure aux certifiés 10 unités de formation continue obligatoire (UFC), soit 4 en droit et lois et 6 en développement professionnel. Plus de 6 000 UFC ont ainsi été acquises. D'autre part, près de 1 000 recommandations, issues de ces évaluations préventives, ont été transmises aux entreprises qui se sont prévalues du service au cours de l'année.

	FORMULE RÉGULIÈRE		FORMULE EN SÉANCE RÉGIONALE	
	Nombre de cabinets	Nombre de régions	Nombre de cabinets	Nombre de régions
AGENT	2	2	1	1
COURTIER	22	9	39	10
EXPERT	2	1	8	5
Total	**26**	**12**	**48**	**16**

Que nous réserve 2003 ?

En 2003, le service entend continuer de rencontrer les membres dans leur milieu, que ce soit en entreprises ou en séances régionales, et ce, en particulier dans des régions à forte concentration, notamment Montréal et Laval. Il est également intéressant de noter que le service d'évaluation préventive est maintenant disponible en langue anglaise pour les courtiers. Le secteur de la qualité de la pratique professionnelle projette en plus une mise à jour continue de l'information disponible sur le site Internet de la ChAD, à l'intention des professionnels de l'assurance de dommages.

Considérant l'intérêt indéniable des professionnels de l'assurance de dommages pour le service d'évaluation préventive, les membres du CAP ne peuvent que recommander

[1] Représentants certifiés, employés bénéficiant d'un droit acquis et employés de soutien (réceptionniste, préposés au classement, etc.)

au conseiller à la qualité de la pratique, monsieur Serge Hamelin, lui-même courtier en assurance de dommages, de continuer à offrir ce service aux membres de la ChAD, afin qu'ils s'assurent de la conformité légale de leur pratique et de leur amélioration professionnelle, dans le but de mieux servir leurs clients.

> Le but du CAP : améliorer la pratique des membres de la ChAD tout en leur permettant de bénéficier de conseils favorisant une pratique conforme aux règles déontologiques de la profession.

En terminant, je souhaite remercier chaleureusement les membres du comité de l'appréciation professionnelle pour leur contribution et leurs judicieux conseils. Leur implication et leur motivation contribuent certes au développement et à la reconnaissance du professionnalisme des agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en règlement de sinistres.

Merci !

Marc Nadeau

Marc Nadeau, F.P.A.A., MBA

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DE L'APPRÉCIATION PROFESSIONNELLE

Président du comité
Marc Nadeau, F.P.A.A., expert en sinistre

Membres du comité
Yvon Bouchard, F.P.A.A., agent
André Deschambault, courtier
Raymond Girard, expert en sinistre
Philippe Legault, courtier
Francine Lusignan, agent
André Michaud, courtier

Rapport d'activités du service des communications

Les actions du service des communications sont concentrées sur la diffusion continue d'une information à jour, adaptée aux besoins des professionnels de l'assurance de dommages et des consommateurs, ainsi qu'à l'ensemble des décideurs publics et des partenaires du milieu.

Une priorité : informer !

Forte en activités, l'année 2002 est marquée par le sceau de bon nombre d'initiatives qui ont permis de rencontrer des centaines de personnes, de sensibiliser des milliers de professionnels aux modifications législatives et réglementaires en cours et de mieux faire connaître le rôle et la mission de la ChAD auprès du grand public.

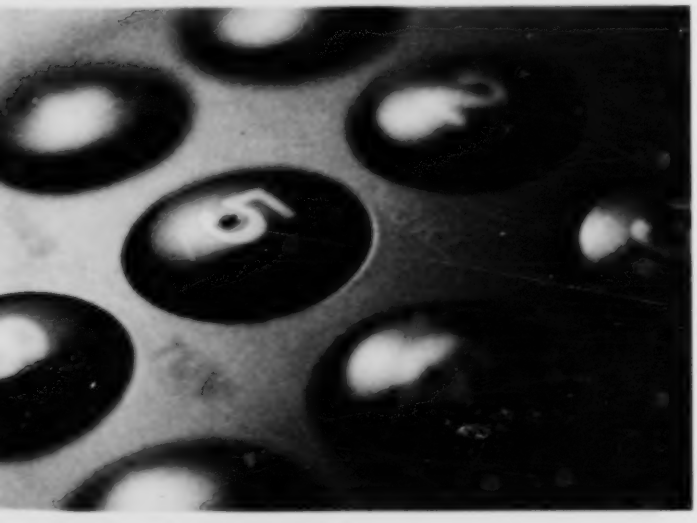
Toute l'équipe du service des communications est fière de vous dresser un bilan de ses activités mises de l'avant et réalisées durant ces douze derniers mois. À ce titre, nous tenons à remercier chaleureusement madame Suzie Pellerin, directrice des communications jusqu'au mois de juin dernier, pour son sens de l'initiative et sa vision d'avenir.

Informer les professionnels de la ChAD

- Création d'une attestation à titre de membre de la ChAD pour les membres qui désirent afficher le fait qu'ils sont des professionnels encadrés.
- *Tournée du président :* des centaines d'agents, courtiers et experts en sinistre ont rencontré monsieur Paul-André Simard qui les a consultés, afin de connaître leurs préoccupations. Cette initiative a notamment permis à la ChAD de faire des recommandations pour que la réglementation soit adaptée à la réalité de l'assurance de dommages – voir tableau Bilan de la tournée du président.
- *Qualité de la pratique et soutien à la formation :* les professionnels ont reçu un carton promotionnel leur faisant mieux connaître les services mis à leur disposition, afin de rencontrer les exigences d'une réglementation en constante adaptation avec la réalité de l'assurance de dommages.
- *Site Internet :* véhicule privilégié d'information, le nombre de visites sur le site connaît une augmentation de 60 %, passant de 2 097 en janvier 2002 à près de 3 500 visites au mois de décembre.
- *Une information accessible :* traduction du site Internet et mise à jour continue de son contenu d'information.
- *Tournée syndic :* mise sur pied de la tournée du syndic auprès des membres pour expliquer son rôle et le processus de traitement d'une plainte.

L'assurance d'un professionnel : la formation continue obligatoire

- *Lancement de la formation continue obligatoire (FCO) :* environ 750 personnes ont participé au lancement de la FCO à l'occasion du Colloque de formation organisé par la ChAD en janvier 2002. Dix-huit activités de formation y étaient disponibles.
- *Tournée FCO :* la ChAD a complété sa tournée d'information auprès des membres, afin de les sensibiliser à leurs obligations et démystifier ce qu'est la FCO. Au total, près de 3 000 professionnels de partout au Québec ont été rencontrés.
- *Site Internet :* les membres peuvent désormais exercer un suivi de leur dossier de formation via le site Internet. Au 31 décembre 2002, l'initiative s'avère un succès : près de la moitié des membres s'y sont inscrits.
- *Extranet :* implantation de la première question quiz. Une façon simple et efficace de sonder les membres. La première consultation est un succès, puisque 550 professionnels, dans les 17 régions administratives du Québec, y ont répondu !
- Mise en ligne de la liste des activités accréditées sur le site Internet de la ChAD à www.chad.qc.ca. Au 31 décembre 2002, les renseignements concernant plus de 1 000 activités sont alors disponibles.
- *Guide d'attribution d'UFC :* production et distribution d'un document permettant aux membres ayant suivi une activité non accréditée par la ChAD de présenter une demande afin de faire reconnaître les heures de formation qu'ils auraient suivies.



Informer les consommateurs, un facteur clé !

- *Tournée auprès des associations de consommateurs :* pour faire connaître le rôle et la mission de la ChAD auprès des consommateurs et mieux comprendre leurs préoccupations de manière à ce que les actions de la ChAD reflètent d'emblée les besoins des consommateurs, des organismes ont été rencontrés : Fédération des ACEF, Option consommateurs et le Service d'aide aux consommateurs.
- *Site Internet :* création du bouton « Consommateurs / Assurés » qui donne accès à l'information pertinente à savoir comment porter plainte à l'endroit d'un professionnel ainsi que sur l'ensemble du processus de traitement d'une plainte.
- *Campagne de sensibilisation :* pour la première fois, la ChAD a mis sur pied une campagne de publicités radiophoniques visant à faire connaître le fait que les agents, courtiers et experts en règlement de sinistres sont des professionnels encadrés. Cette démarche, jumelée à du placement publicitaire dans divers hebdomadaires du Québec, a permis de rejoindre des millions de québécois. Les résultats de la campagne se sont démarqués par le nombre croissant d'appels téléphoniques durant cette période ainsi que l'augmentation importante du nombre de visites du bouton destiné aux consommateurs, sur le site Internet de la ChAD. L'augmentation était de 75 %, par rapport au mois précédent.

La ChAD : une organisation dynamique !

- Une correspondance dressant le bilan des activités de la ChAD a été transmise aux 125 députés de l'Assemblée nationale pour leur faire connaître la mission, le professionnalisme des membres, la FCO, les statistiques concernant le nombre de consommateurs qui se sont adressés à la ChAD pour obtenir de l'information ou encore porter plainte à l'endroit d'un professionnel encadré.
- À la suite de la mise en vigueur, par le BSF, d'une directive concernant le registre des plaintes, élaboration et diffusion par la ChAD d'un document concernant la tenue d'un tel registre.
- La ChAD répond quotidiennement aux questions et demandes d'information, que ce soit de la part des consommateurs, des professionnels de l'industrie ou des organismes partenaires, concernant des sujets tout aussi variés que le comment porter plainte ainsi que le suivi des dossiers disciplinaires, la formation continue obligatoire et l'accréditation des activités, l'accès à la profession, l'information sur l'assurance automobile et habitation, etc.

La ChAD : un organisme présent !

- Participation à une centaine d'activités organisées par l'industrie, dont plusieurs activités de formation comme :
  - Congrès du Journal de l'assurance
  - Journées de l'IADQ
  - Congrès du RCCAQ

➢ *Relations de presse :* une vingtaine d'entrevues ont été réalisées pour informer le grand public ainsi que les membres de l'industrie de l'assurance de dommages quant aux obligations des professionnels et des modifications réglementaires en cours. La couverture médiatique pour l'ensemble des activités de la ChAD représente une centaine d'articles dans la presse écrite, une dizaine d'entrevues radiophoniques et télévisées.

Réglementation

➢ *La ChAD Presse :* principal véhicule d'information destiné aux professionnels de l'assurance de dommages, le journal est distribué à 12 000 exemplaires. On y retrouve notamment les décisions du comité de discipline, les modifications réglementaires et législatives en cours. Par souci d'informer rapidement les membres et le milieu associatif de l'actualité au sein de l'industrie, la ChAD Presse contient dorénavant : une nouvelle chronique « Mieux comprendre les décisions disciplinaires » ainsi que des fiches à conserver en matière de formation et de qualité de la pratique.

Reconnaître l'excellence et assurer la relève

➢ Pour une troisième année consécutive, le Prix Marcel-Tassé est remis à un étudiant émérite qui se démarque tout au long de sa formation collégiale en assurance de dommages. En 2002, la récipiendaire est madame Nadia Rhéaume du Cégep de Sainte-Foy.

Contrer la pénurie de main-d'œuvre : une priorité !

➢ *Création du comité jeunesse :* dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, la ChAD est sensible aux préoccupations de ceux et celles qui forgeront l'industrie de l'assurance de dommages de demain. À ce titre, elle lance un appel à tous les 35 ans et moins qui désirent s'impliquer pour faire connaître les perspectives d'avenir qu'offre l'industrie. Au total, une trentaine de jeunes de partout au Québec deviennent des ambassadeurs de la profession en participant à des salons emploi-formation, des journées portes ouvertes dans les écoles secondaires et en contribuant aux activités de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages.

Une relève qualifiée en vue d'assurer la protection des consommateurs

Soucieuse d'assurer une relève qualifiée et en mesure de répondre aux besoins des consommateurs, la Chambre de l'assurance de dommages a mobilisé l'industrie pour, qu'ensemble, des actions soient mises de l'avant en vue de palier à la difficulté de recruter du personnel certifié. Grâce à son esprit d'initiative et à son leadership, la ChAD a réuni autour de la même table les assureurs, agents, courtiers et experts en sinistre et initié la création de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages.

Monsieur Robert LaGarde, administrateur à la ChAD, est président de cet organisme sans but lucratif qui a pour mission d'intéresser davantage de candidats aux carrières de l'assurance de dommages.

À la suite d'une vaste campagne de financement à laquelle la très grande majorité de l'industrie a participé, la Coalition a amassé plus de 230 000 $ ce qui a permis de réaliser diverses activités de communication : participation à des événements liés à l'emploi, production de matériels promotionnels et placements publicitaires dans divers ouvrages spécialisés en emploi.

La Coalition : des retombées positives

Déjà, après la première année, les répercussions des activités de la Coalition sont positives. En plus de la création du Répertoire des employeurs potentiels en assurance de dommages, qui regroupe plus de 400 coordonnées d'employeurs intéressés à recevoir les C.V. des candidats :

- La Coalition a reçu et répondu à plus de 500 demandes d'information concernant les carrières de l'assurance de dommages, et
- Plus de 5 500 personnes ont consulté le bandeau de la Coalition sur le site Internet de la ChAD. En octobre dernier, on a noté une augmentation de près de 400 % du nombre de visiteurs, par rapport au mois précédent, ce qui correspond à la présence de la Coalition dans 4 salons de l'emploi.

Considérant l'importance de maintenir et de développer, pour les générations futures, le professionnalisme des représentants en assurance de dommages, la ChAD continue de soutenir les activités de la Coalition. Pour obtenir des informations supplémentaires sur la Coalition et ses activités, visitez le site Internet de la ChAD au **www.chad.qc.ca** et cliquez ensuite sur le bandeau de la relève.

Le conseil d'administration de la Coalition est formé de cinq membres provenant de l'industrie (AESIQ, BAC, CADD, ChAD, RCCAQ) et de trois membres observateurs, soit le ministère de l'Éducation du Québec, Emploi-Québec et les collèges offrant la formation en assurance de dommages.

Rapport du président du comité de vérification

« Je ne peux passer sous silence l'excellente collaboration de mes collègues membres du conseil d'administration ainsi que celle des directeurs de services pour leur engagement à respecter les enveloppes budgétaires prédéterminées. Il va sans dire que cette remise en forme financière résulte d'un souci constant d'assurer une gestion efficace et efficiente des ressources ».

Par Marcel LeHouillier

Après quatre années d'existence, la ChAD termine pour la première fois son exercice financier avec un surplus accumulé. Les actifs nets non grevés d'affectations se situent à 173 810 $ en 2002 comparativement à (218 273 $) au 31 décembre 2001. Les états financiers au 31 décembre 2002 présente un excédent des produits par rapport aux charges de l'ordre de 105 000 $. Rappelons qu'au 31 décembre 1999, on retrouvait aux états financiers de la ChAD un déficit accumulé de l'ordre de 600 000 $. Ce revirement de situation est le résultat de nombreuses mesures mises en application par le conseil d'administration, dont le report de plusieurs projets : l'une des priorités étant que la ChAD assainisse sa situation financière tout en assumant l'ensemble de ses responsabilités.

Tel qu'annoncé l'année dernière, nous avons également procédé au remboursement complet de l'avance bancaire contractée auprès du Fonds de financement du ministère du Revenu. À ce titre, je suis heureux d'annoncer que l'emprunt se chiffrant à 1 525 000 $ au 31 décembre 1999 est totalement remboursé et que les dettes de la ChAD sont une chose du passé.

À l'aube de voir la ChAD devenir un organisme d'autoréglementation, les actions qui seront privilégiées par le conseil d'administration, lors de sa planification stratégique, vont modeler le paysage financier aujourd'hui connu. Ces nouvelles orientations à mettre de l'avant commanderont certes de nouveaux investissements. Mais, comme par le passé, ces derniers seront le fruit d'une réflexion et de choix éclairés dans le but de maximiser les ressources dont disposent la ChAD pour remplir sa mission, soit l'encadrement des professionnels de l'assurance de dommages et la protection du public.

Je remercie sincèrement et chaleureusement les membres du comité de vérification pour leur implication. J'ai nommé madame Manon Murphy (en poste jusqu'en avril 2002), messieurs Yvon Bouchard et Serge Lyras (en poste à compter du mois d'avril 2002) ainsi que mes collègues du conseil d'administration qui m'ont soutenu tout au cours de cet exercice financier. Un merci personnel à chacun des membres de la permanence et, plus particulièrement, à Jocelin Pilon, directeur des services administratifs, ainsi qu'à Édith Mathieu, commis-comptable, pour leur professionnalisme.

Marcel LeHouillier

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DE VÉRIFICATION

Président du comité
Marcel LeHouillier

Membres du comité
Yvon Bouchard, F.P.A.A., agent
Serge Lyras, C.d'A.A., F.P.A.A., courtier (depuis avril 2002)
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier (jusqu'en avril 2002)

Rapport du comité de l'attribution des ressources du Fonds de réserve des courtiers

Lors de l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (Loi 188), le Fonds de réserve des courtiers, alors géré par l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec (ACAPQ), était transféré à la ChAD. Le conseil d'administration de la ChAD, après avoir consulté les administrateurs de la défunte Association, met alors en place un comité composé essentiellement de courtiers issus du conseil d'administration de la ChAD, pour administrer et disposer de la somme du Fonds de réserve. Ces courtiers sont mesdames Manon Murphy (en poste jusqu'au 31 mars 2002) et Danielle Thibodeau ainsi que messieurs Paul-André Simard (depuis avril 2002) et Serge Lyras.

Le 5 avril 2002, le conseil d'administration de la ChAD entérine unanimement la recommandation du comité concernant la disposition du Fonds, c'est-à-dire de disposer du montant de 773 290 $ de la façon suivante :

- Réduction de la cotisation de la Chambre de 130 $ pour les courtiers actifs lors du gel du registre des membres le 1er août 2002, pour la période du 1er octobre 2002 au 30 septembre 2003. Cette réduction représente une sortie de fonds de 693 290 $. Les cabinets de courtage sont alors sensibilisés à utiliser ces sommes à des fins de formation continue obligatoire.
- développement de cours à distance pour l'obtention du titre de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.), ce qui représente 24 192 $.
- développement de cours à distance pour le titre de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.), ce qui représente 55 808 $.

L'exercice de dissolution du Fonds de réserve est complété au 31 décembre 2002. Les membres du comité sont fiers de leur décision et remercient tous les courtiers d'assurance de la province de Québec pour leur appui et leur grande collaboration.

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DE L'ATTRIBUTION DES RESSOURCES DU FONDS DE RÉSERVE DES COURTIERS

Serge Lyras, C.d'A.A., F.P.A.A., courtier
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier (jusqu'en mars 2002)
Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier (depuis avril 2002)
Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier

HAREL DROUIN - PKF

Aux administrateurs de la
CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Nous avons vérifié le bilan de la **CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES** au 31 décembre 2002 et les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Chambre. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Chambre au 31 décembre 2002 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Harel Drouin - PKF

Montréal, le 28 février 2003

Membre du réseau PKF International

215, rue St-Jacques, bureau 1200, Montréal (Québec) H2Y 1M6
Téléphone : (514) 845-9253 Télécopieur : (514) 845-3859
Courriel : info@hd-pkf.ca Site Internet : www.hd-pkf.ca

Exercice terminé le 31 décembre 2002

	2002			2001
	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total	Total
PRODUITS				
Cotisations	2 775 946 $	- $	2 775 946 $	2 659 567 $
Rabais sur cotisation	(150 729)	-	(150 729)	-
Intérêts	25 735	12 010	37 745	82 297
Greffe	60 291	-	60 291	63 950
Développement professionnel	211 153	-	211 153	75 514
Publications et matériel de promotion	31 940	-	31 940	21 181
Salon de la formation	97 577	-	97 577	-
	3 051 913	**12 010**	**3 063 923**	**2 902 509**
CHARGES				
Salaires	1 161 383	-	1 161 383	959 161
Avantages sociaux	156 927	-	156 927	151 937
Allocations	111 892	-	111 892	119 653
Jetons des administrateurs	14 100	-	14 100	20 600
Jetons des autres membres	7 000	-	7 000	4 400
Frais d'élections	9 562	-	9 562	20 588
Frais de formation du personnel	14 622	-	14 622	15 939
Loyer et électricité	160 280	-	160 280	139 468
Location - équipement de bureau	14 162	-	14 162	12 450
Fournitures de bureau et papeterie	56 613	6 645	63 258	91 340
Entretien et réparations	17 056	-	17 056	6 948
Frais de perception	14 235	-	14 235	7 478
Communications	105 140	-	105 140	64 510
Frais du site internet	17 047	-	17 047	16 421
Traduction	5 006	-	5 006	2 412
Publications	123 135	-	123 135	82 932
Frais de déplacement - ensemble des comités	63 632	-	63 632	65 127
Publicité et promotion	74 080	-	74 080	41 351
Taxes et permis	23 150	-	23 150	22 157
Assurances	26 445	-	26 445	24 937
Poste et messagerie	11 186	-	11 186	31 303
Télécommunication	35 696	-	35 696	27 704
Services professionnels externes	226 087	8 822	234 909	252 431
Comité de discipline	105 773	-	105 773	91 739
Procureur du syndic	137 210	-	137 210	126 820
Développement professionnel	87 999	-	87 999	56 546
Salon de la formation	74 387	-	74 387	-
Frais bancaires	7 445	-	7 445	3 298
Intérêts sur avances bancaires	1 321	-	1 321	17 419
Amortissement - immobilisations corporelles	56 669	-	56 669	60 013
Mauvaises créances	27 351	-	27 351	3 857
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	-	-	-	2 580
	2 946 591	**15 467**	**2 962 058**	**2 543 519**
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	**105 322 $**	**(3 457) $**	**101 865 $**	**358 990 $**

Au 31 décembre 2002

	2002			2001
	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total	Total
ACTIF				
ACTIF À COURT TERME				
Encaisse	544 906 $	- $	544 906 $	384 413 $
Placement temporaire, au taux de 2,66 %	1 499 987	-	1 499 987	2 278 349
Débiteurs (Note 3)	451 266	-	451 266	631 028
Frais payés d'avance	24 620	-	24 620	34 259
	2 520 779	**-**	**2 520 779**	**3 328 049**
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (Note 4)	160 148	-	160 148	204 602
	2 680 927 $	**- $**	**2 680 927 $**	**3 532 651 $**
PASSIF				
PASSIF À COURT TERME				
Avances bancaires (Note 5)	- $	- $	- $	207 882 $
Créditeurs (Note 6)	394 614	-	394 614	410 868
Cotisations reportées	1 292 472	-	1 292 472	2 024 332
Autres produits reportés	125 586	-	125 586	123 179
	1 812 672	**-**	**1 812 672**	**2 766 261**
ACTIFS NETS				
INVESTIS EN IMMOBILISATIONS CORPORELLES	160 148	-	160 148	204 602
AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE (Note 8)	534 297	-	534 297	780 061
NON GREVÉS D'AFFECTATIONS	173 810	-	173 810	(218 273)
	868 255	-	868 255	766 390
	2 680 927 $	**- $**	**2 680 927 $**	**3 532 651 $**

Au nom du conseil

Paul-André Simard, administrateur

Marcel LeHouillier, administrateur

Évolution des actifs nets

Exercice terminé le 31 décembre 2002

	2002			2001
	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total	Total
SOLDE AU DÉBUT	(10 357) $	776 747 $	766 390 $	407 400 $
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	105 322	(3 457)	101 865	358 990
VIREMENTS INTERFONDS (Note 8)	773 290	(773 290)	-	-
SOLDE À LA FIN	**868 255 $**	**- $**	**868 255 $**	**766 390 $**

Flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre 2002

	2002	2001
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent des produits par rapport aux charges	101 865 $	358 990 $
Éléments sans incidence sur les liquidités		
Amortissement - immobilisations corporelles	56 669	60 013
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	-	2 580
	158 534	421 583
Variation nette des éléments hors liquidités du fonds de roulement	(556 306)	360 512
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	(397 772)	782 095
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation nette des avances bancaires et flux de trésorerie liés aux activités de financement	(207 882)	(272 581)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Encaissement du placement temporaire	778 362	-
Acquisition d'un placement temporaire	-	(446 197)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(12 215)	(63 530)
Produit de cession d'immobilisations corporelles	-	876
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	766 147	(508 851)
VARIATION NETTE DES LIQUIDITÉS	**160 493**	**663**
ENCAISSE AU DÉBUT	**384 413**	**383 750**
ENCAISSE À LA FIN	**544 906 $**	**384 413 $**

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement comprennent des intérêts payés de 1 321 $ (17 419 $ en 2001).

Au 31 décembre 2002

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Chambre de l'assurance de dommages a débuté ses activités le 26 août 1998 et est constituée en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, sanctionnée le 20 juin 1998 par le gouvernement du Québec. La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus et des organisations œuvrant dans ces domaines.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) Comptabilité par fonds

Les produits et les charges afférents à la prestation de service et à l'administration sont présentés dans le fonds de fonctionnement.

Le fonds de réserve des courtiers en assurance de dommages a été dissous en 2002 par une résolution du conseil d'administration. Il avait pour objet de favoriser la formation professionnelle continue et permanente des courtiers en assurance de dommages, et ce, de façon irrévocable et exclusive à ceux-ci.

b) Placements

Le placement temporaire est comptabilisé au coût d'acquisition.

c) Immobilisations corporelles et amortissement

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon les méthodes, taux et période suivants :

	Méthodes	Taux et période
Mobilier, agencement et équipement	Décroissant	20 %
Équipement informatique	Décroissant	30 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée restante du bail

d) Constatation des produits

Les cotisations sont enregistrées à la date de l'inscription des cotisants au Bureau des services financiers. La reconnaissance de ces produits s'effectue selon la période couverte lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir, et ce, si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée. Toutes les cotisations relatives à la partie devant commencer ou se continuer après la date de fin d'exercice sont considérées comme produits reportés.

e) Services reçus à titre bénévole

Le fonctionnement de la Chambre dépend, en partie, des services de bénévoles. Du fait que la Chambre ne se procure normalement pas ces services contre paiement et qu'il est difficile de faire une estimation de leur juste valeur, ces services reçus à titre bénévole ne sont pas constatés dans les états financiers.

3. DÉBITEURS

	2002			2001
	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total	Total
Comptes à recevoir - discipline	39 861 $	- $	39 861 $	11 861 $
Provision pour créances douteuses	(27 351)	-	(27 351)	(3 857)
	12 510	-	12 510	8 004
Cotisations à recevoir via le Bureau des services financiers	383 126	-	383 126	220 758
Solde à recevoir du Bureau des services financiers	-	-	-	377 402
Autres	55 630	-	55 630	24 864
	451 266 $	**- $**	**451 266 $**	**631 028 $**

Au 31 décembre 2002

4. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2002			2001
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Mobilier, agencement et équipement	138 127 $	94 794 $	43 333 $	50 711 $
Équipement informatique	340 989	253 186	87 803	114 330
Améliorations locatives	58 023	29 011	29 012	39 561
	537 139 $	376 991 $	160 148 $	204 602 $

5. AVANCES BANCAIRES

Les avances bancaires, d'un montant maximum de 1 000 000 $ jusqu'au 31 octobre 2004, portent intérêt au taux de 0,3 % en sus du taux des acceptations bancaires d'une durée d'un mois.

6. CRÉDITEURS

	2002			2001
	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total	Total
Taxes de vente	178 673 $	- $	178 673 $	136 582 $
Comptes fournisseurs	121 948	-	121 948	121 408
Salaires courus	24 799	-	24 799	46 064
Frais courus	69 194	-	69 194	106 814
	394 614 $	- $	394 614 $	410 868 $

7. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

a) Au 31 décembre 2002, le solde des engagements contractuels en vertu de baux, ne tenant pas compte de toute clause de résiliation prévue au bail, et de protocole d'entente, s'établit à 620 966 $. Les engagements minimums des quatre prochains exercices sont les suivants :

2003	2004	2005	2006
220 246 $	194 020 $	124 020 $	82 680 $

b) Au 31 décembre 2002, la Chambre s'est engagée pour 164 596 $ auprès de maisons d'enseignement pour le développement de cours à distance pour l'obtention des titres professionnels de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.).

Au 31 décembre 2002

8. VIREMENTS INTERFONDS ET ACTIFS NETS GREVÉS D'AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE

En 2002, le comité de l'attribution des ressources du fonds de réserve des courtiers, composé de trois courtiers membres du conseil d'administration de la Chambre, a affecté un montant de 80 000 $ pour le développement de cours à distance pour l'obtention des titres professionnels de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.). Ces montants ont été transférés du fonds de réserve au fonds de fonctionnement. De plus, un montant de 693 290 $ a été transféré du fonds de réserve au fonds de fonctionnement pour effectuer une remise aux courtiers sous forme de diminution des cotisations pour la période du 1er octobre 2002 au 30 septembre 2003. Un montant de 452 188 $ est reporté à l'exercice devant se terminer le 31 décembre 2003.

9. ÉVÉNEMENT SUBSÉQUENT

Le 8 janvier 2003, la Chambre s'est associée avec la société EduCollege.com en coentreprise pour le développement de cours de formation ou téléformation interactifs et accessibles en tout lieu. L'apport de la Chambre sera de l'ordre de 50 000 $, laquelle somme représente 50 % de l'apport total.

10. INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur des actifs et passifs financiers à court terme correspond à leur valeur comptable en raison de leur date d'échéance à court terme.

Les instruments financiers de la Chambre qui sont exposés à une concentration du risque de crédit se composent principalement du placement temporaire. La Chambre effectue ses placements auprès d'une banque canadienne ayant une cote de crédit élevée. La Chambre révise ses placements régulièrement, en conséquence, elle croit que le risque de crédit est limité quant à ce placement temporaire.

Multiplicité des cotisations et de l'inscription	Résultats
La ChAD a demandé des modifications législatives, dans son mémoire sur l'encadrement des produits et services financiers (projet de loi 107) présenté en commission parlementaire.	• La Loi 107 prévoit un seul paiement de cotisation à la ChAD, par membre, pour une période de 12 mois. • Cette disposition entrera en vigueur au moment de la mise en place de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

Examen d'accès à la profession	Résultats
À la demande de la ChAD, le BSF a mis en place un comité pour examiner la situation. Le vice-président de la ChAD, monsieur François Reneault, est membre de ce comité.	• Amélioration des notes de passage des examens. • Modifications futures au règlement no.1 du BSF.

Règles d'accès à la profession	Résultats
La ChAD a demandé qu'on réexamine les exigences des voies d'accès à la profession en assurance de dommages et en expertise de règlement de sinistres.	*Novembre 2002* Participation de la ChAD à la table de concertation avec les cégeps mise en place par le BSF. But : s'assurer de l'adéquation entre les besoins du marché du travail et la formation offerte par les institutions d'enseignement ainsi que les exigences d'accès à la profession imposées par les organismes d'encadrement.

Traitement des plaintes	Résultats
Afin de tout mettre en œuvre, en vue d'assurer le professionnalisme des membres de la ChAD et ainsi assurer une meilleure protection du public, la ChAD a pris bon nombre d'initiatives pour informer ses membres quant à leurs obligations déontologiques.	• Mise sur pied d'une tournée du syndic pour expliquer aux membres le processus de traitement d'une plainte. • Élaboration de fiches d'information sur la pratique professionnelle. • Publication, sur le site Internet de la ChAD, des activités du comité de déontologie comme comité permanent de la ChAD.
Examiner les délais de traitement des dossiers d'enquête du syndic que les membres trouvent trop longs.	• Embauche d'un enquêteur adjoint au bureau du syndic pour que les délais d'enquête demeurent stables, sinon qu'ils diminuent.

Préoccupations face au manque de relève	Résultats
La ChAD soutient le travail de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages présidée par un administrateur de la ChAD, monsieur Robert LaGarde.	• Début des activités de promotion, en juin 2002, de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages. • Création du répertoire des employeurs potentiels par région et par profession. Plus de 400 coordonnées, dans 17 régions administratives du Québec, sont disponibles. • Plus de 5 500 visiteurs ont « cliqué » sur le bandeau de la Coalition, rattaché au site Internet de la ChAD.
Mise en place d'un comité jeunesse de la ChAD.	• Une trentaine de jeunes provenant de plusieurs régions du Québec ont manifesté leur intérêt. • À la première rencontre, une vingtaine ont proposé des activités visant à faire connaître les carrières en assurance de dommages.

Modifications législatives	Résultats
Des articles d'information sont publiés de façon régulière, via la ChAD Presse, concernant les modifications apportées à la Loi 188 et les changements qu'amène l'entrée en vigueur de la Loi 107, *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier.*	• Articles et insertion d'un tableau comparatif entre la structure d'encadrement actuelle et celle proposée par le projet de loi 107. • Mise en ligne du mémoire de la ChAD présenté en commission parlementaire, sur son site Internet. • Articles sur les nouvelles obligations en matière de divulgation pour les professionnels.

Accès à la formation	Résultats
L'objectif de la ChAD est de voir à ce que les professionnels complètent leurs 30 heures de formation continue obligatoire d'ici le 31 décembre 2003. À cet effet, la ChAD vise d'emblée à faciliter l'accès à de la formation accréditée.	• Une entente a été signée avec EduCollege.com, un consortium de trois cégeps, pour que de la formation en ligne soit disponible en 2003. • Conclusion d'une entente avec RIBO pour la reconnaissance des UFC accordées par la ChAD et vice-versa, à l'exception des cours de Droit et Lois (les législations de l'Ontario et du Québec étant différentes).

ChAD : Chambre de l'assurance de dommages

BSF : Bureau des services financiers

RIBO : Registered Insurance Brokers of Ontario

LISTE DES CONCILIATEURS

Giovanna Alvaro, agent
Viviane Brousseau, agent
Maurice Choquette, C.d'A.A., courtier
Andrée De L'Isle, C.d'A.A., courtier
Chrjstian N. Dumais, C.d'A.Ass., courtier
Gaétan DuRocher, agent
Julie Gagnier, C.d'A.Ass., courtier
Pierre Godin, B.A., L.Ps., F.I.A.C., expert en sinistre
Alain Labrecque, F.P.A.A., expert en sinistre
Lynda Lalande, expert en sinistre
Raynald Langelier, C.d'A.A., courtier
Guy Lapointe, C.d'A.Ass., courtier
Jean-Claude Levesque, C.d'A.A., courtier
Josée Paillé, agent
Bernard Pichette, courtier
Jean-Côme Tourigny, C.d'A.Ass., courtier
Clément Tremblay, C.d'A.A., courtier
André Vaillancourt, C.d'A.Ass., courtier

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DE L'APPRÉCIATION PROFESSIONNELLE

Président du comité
Marc Nadeau, F.P.A.A., M.B.A., expert en sinistre

Membres du comité
Yvon Bouchard, F.P.A.A., agent
André Deschambault, courtier
Raymond Girard, expert en sinistre
Philippe Legault, C.d'A.Ass., courtier
Francine Lusignan, agent
André Michaud, C.d'A.A., courtier

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Présidente du comité
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier

Membres du comité
Dominique Béland, F.I.A.C., C.R.M., agent
Michèle Bergeron, C.d'A.A., courtier (jusqu'en avril 2002)
Pierre Daemen, P.A.A., expert en sinistre (depuis mai 2002)
Georges Danis (jusqu'en avril 2002)
Michel F. Giroux, A.I.A.C., P.A.A., expert en sinistre (depuis mai 2002)
François Lachapelle, C.d'A.Ass., courtier
Martin Michaud, agent
Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier (depuis mai 2002)

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Michel Barcelo, expert en sinistre (indépendant)
Jean-W. Barry, C.d'A.A., courtier
Gilles Beaulieu, expert en sinistre (assureur)
Gilles Beauseigle, C.d'A.Ass., courtier
Louise Beauregard, expert en sinistre (indépendant)
Mario Bégin, C.d'A.A., courtier
Luc Bellefeuille, C.d'A.A., A.V.C., courtier
Germain Belley, expert en sinistre (assureur)
Gilles Bergeron, C.d'A.A., courtier
Jocelyne Bergeron, F.P.A.A., agent
Jean Bernatchez, expert en sinistre (indépendant)
Ronald Bond, expert en sinistre (assureur)
Yvon Boudreault, expert en sinistre (indépendant)
Karine Correia, expert en sinistre (assureur)
Danielle Charbonneau, agent
Yvon Clément, A.I.A.C., expert en sinistre (indépendant)
Claire Côté, agent
Ian Cytrynbaum, C.d'A.Ass., courtier
Pierre David, expert en sinistre (indépendant)
Denis Drouin, C.d'A.Ass., courtier (depuis juin 2002)
Bernard Drouin, agent
Jocelyne Dubois-Paiement, agent
Michel Émard, expert en sinistre (assureur)
Claude Forest, agent (jusqu'en juin 2002)
Jacques Fortier, expert en sinistre (indépendant)
Christiane D. Gauthier, C.d'A.Ass., courtier (jusqu'en juin 2002)
Claude Gingras, expert en sinistre (indépendant)
Gracia Hamel, agent
Luc Labelle, C.d'A.Ass., courtier
France Laflèche, C.d'A.A., courtier
Luc Lamontagne, agent
Richard Lahaie, C.d'A.A., courtier
Jules Lapierre, expert en sinistre (indépendant)
Serge Lefebvre, expert en sinistre (assureur)
Richard Legault, expert en sinistre (assureur)
Richard Lemay, expert en sinistre (indépendant)
Diane D. Martz, agent
Michel Mathieu, expert en sinistre (assureur)
Benoît Ménard, C.d'A.Ass., courtier
Yolande Nicolas-Palmieri, C.d'A.A., courtier
Gilles Paquette, C.d'A.A., courtier
Colette Parent, expert en sinistre (assureur)
André Payant, P.A.A., expert en sinistre (assureur) (jusqu'en juin 2002)
Roger Plamondon, C.d'A.A., courtier
Céline Primeau, P.A.A., agent (depuis juin 2002)
Yvon Ravenelle, expert en sinistre (assureur)
Christine Roy, agent
Élaine Savard, F.I.A.C., expert en sinistre (indépendant)
Réal Savard, C.d'A.Ass., courtier (jusqu'en juin 2002)
Raymond Savoie, agent
Paola Sinigagliese, C.d'A.Ass., courtier
Murray Sklar, A.I.I.C., expert en sinistre (indépendant) (jusqu'en juin 2002)
Maurice Soulard, C.d'A.A., courtier
Nicole Tardif, C.d'A.Ass., courtier
Francine Tousignant, C.d'A.Ass., courtier (depuis juin 2002)
Hélène Tremblay, agent
Nicole Veilleux, C.d'A.A., courtier
Angelo Zappitelli, C.d'A.A., courtier

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DE VÉRIFICATION

Président du comité
Marcel LeHouillier

Membres du comité
Yvon Bouchard, F.P.A.A., agent
Serge Lyras, C.d'A.A., F.P.A.A., courtier (depuis avril 2002)
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier (jusqu'en avril 2002)

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE

Président du comité
John Strome, F.P.A.A., expert en sinistre

Membres du comité
David Aird, agent
Lyne Bolduc, agent
Robert LaGarde, C.d'A.A., courtier
René Matteau, C.d'A.A., courtier
André Pageau, expert en sinistre

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DE L'ATTRIBUTION DES RESSOURCES DU FONDS DE RÉSERVE DES COURTIERS

Serge Lyras, C.d'A.A., F.P.A.A., courtier
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier (jusqu'en mars 2002)
Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier (depuis avril 2002)
Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier

Membres de la permanence

DIRECTION GÉNÉRALE

Maya Raic, directrice générale
Marie-Claude Rioux, directrice des affaires institutionnelles et du développement
Jean Roberge, responsable de la recherche et du développement
Huguette Poitras, secrétaire de direction

SERVICES ADMINISTRATIFS

Jocelin Pilon, directeur des services administratifs
Stéphanie Gagnon, commis comptable (jusqu'en avril 2002)
Édith Mathieu, commis comptable (depuis mai 2002)
André Phaneuf, commis, services logistiques (jusqu'en juillet 2002)
Germain Lebeuf, commis, services logistiques (depuis août 2002)
Lise Tremblay, secrétaire réceptionniste

SYNDIC

Carole Chauvin, syndic
Luce Raymond, enquêteur
Nadine Martin, enquêteur
Francine Chapleau, enquêteur adjoint (depuis septembre 2002)
Marie Buchanan, secrétaire du syndic

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Denis Verrette, directeur du développement professionnel
Christelle Chambon, technicienne en formation
Zoubida El Rharbi, adjointe administrative
Jean-Pierre Lefebvre, conseiller en formation
Serge Hamelin, conseiller à la qualité de la pratique professionnelle

DISCIPLINE

Erika Doil, secrétaire du comité de discipline

COMMUNICATIONS

Suzie Pellerin, directrice des communications (jusqu'en mai 2002)
Isabelle Perreault, directrice des communications (depuis juin 2002)
Diane Brisson, agent de communications
Zoé Fournier, agent de communications

Statistiques sur les membres / Nombre de membres : 10 850

Masculin :	46,2 %
Féminin :	53,8 %

Âge des membres

Moins de 25 ans :	3,3 %
25 à 35 ans :	21,3 %
35 à 45 ans :	32,4 %
45 à 55 ans :	28,1 %
55 ans et plus :	14,9 %

Profession

Agents :	30,5 %
Courtiers :	47,5 %
Experts en sinistre indépendants :	5,3 %
Experts en sinistre à l'emploi de l'assureur :	16,7 %

Membres par région

Bas Saint-Laurent :	2,6 %
Saguenay / Lac-St-Jean :	3,3 %
Capitale-Nationale :	12,8 %
Mauricie :	2,6 %
Estrie :	3,7 %
Montréal :	18,1 %
Outaouais :	2,6 %
Abitibi-Témiscamingue :	1,8 %
Côte-Nord :	0,6 %
Nord-du-Québec :	0,1 %
Gaspésie / Îles-de-la-Madeleine :	0,5 %
Chaudière-Appalaches :	10,4 %
Laval :	6,1 %
Lanaudière :	6,0 %
Laurentides :	6,8 %
Montérégie :	19,4 %
Centre-du-Québec :	2,6 %

Statistiques 2002

Nombre de visites sur le site Internet : 34 300

Nombre d'appels reçus : 15 000

Nombre d'UFC cumulées : 226 324 heures de formation

Répartition des plaintes

	2001		2002		
Agents	13	7,9 %	9,9 %	17	Agents
Courtiers	118	72 %	69,2 %	119	Courtiers
Experts en sinistre à l'emploi de l'assureur	19	11,6 %	11,6 %	20	Experts en sinistre à l'emploi de l'assureur
Experts en sinistre indépendants	14	8,5 %	9,3 %	16	Experts en sinistre indépendants

Auditions disciplinaires

	2001	2002	
Nombre d'auditions disciplinaires	50	46	Nombre d'auditions disciplinaires

500, rue Sherbrooke Ouest, 7e étage • Montréal (Québec) H3A 3C6 • Téléphone : (514) 842-2591 ou 1 800 361-7591 • Télécopieur : (514) 842-2132
chambre@chad.ca • www.chad.ca

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES